

Una Queja es un Regalo

TRANSFORMATION MANAGED with INSPIRATION (TMI)

TMI es una organización global fundada en 1975, presente en más de 45 países y que ofrece servicios de consultoría de alta calidad en proyectos a nivel nacional e internacional. Lo forman más de 400 consultores en todo el mundo e imparte formación en más de 20 idiomas. Desde su fundación, TMI ha ido ganando reputación y respeto en el escenario empresarial internacional, al mismo tiempo ha sido pionera en el desarrollo de nuevos conceptos y metodologías innovadoras en gestión empresarial, como por ejemplo “Employeship”, “Putting People First”, “Branded Customer Service”, “Emotionally Intelligent Leadership”, entre otras.

TMI posee la competencia única de utilizar la inspiración como catalizador para superar la resistencia al cambio, para facilitar el proceso de transformación y formar la cultura de la Organización.

OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN

- Tener un método lógico y eficaz para responder a las quejas
- Satisfacer a los clientes que se quejan
- Fidelizar a los clientes
- Aprovechar la queja para afianzar la confianza del cliente
- Saber escuchar

PROGRAMA FORMATIVO

- Por que se quejan los clientes
- Causas de la pérdida de clientes
- Reacciones ante una queja
- Quejas por escrito
- Centrarse en el cliente, no en la queja
- Reglas básicas para el tratamiento de una queja
- Saber escuchar empáticamente
- Controlando nuestras emociones negativas
- Comunicación verbal y no Verbal
- Role Play

DIRIGIDO A

Este curso está dirigido a todas aquellas personas que en su día a día deben gestionar reclamaciones y solucionar situaciones complejas con los clientes. Los siguientes departamentos cumplirían todos los requisitos: *Atención al Cliente, Dep. de Reclamaciones, Front Office, etc.*

Una Queja es un Regalo

LUGARES DE IMPARTICIÓN

- BARCELONA 9 de mayo
 MADRID 10 de mayo
(1 día de formación 8 hs. Presenciales)

SOLICITUD de MATRICULACIÓN

- Cumplimenta y envía:
• por fax al 934 535 556 ó
• por correo electrónico a info@tmi.es

CUOTAS DE INSCRIPCIÓN:

Precio: 300€ + IVA

- El envío de la solicitud supone la reserva de la plaza.
- La inscripción definitiva será confirmada por TMI una semana antes del inicio de la sesión
- La cuota de inscripción incluye el material didáctico y almuerzo de trabajo.

Datos del Participante

Apellidos: _____
Nombre: _____
Empresa: _____
C.I.F./N.I.F.: _____
Cargo: _____
Teléfono: _____ E-mail: _____

Datos de Facturación (cumplimentar sólo si no coincide con los datos indicados arriba)

Personas de contacto:.....
Empresa:..... C.I.F./N.I.F.:.....
Dirección:..... C.P.:.....
Localidad:..... Provincia:.....
Teléfono:..... Fax:.....
E-mail:.....

Esta sesión cumple los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADO a través de la FUNDACIÓN TRIPARTITA PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FTFE)

- Solicito la gestión de la bonificación de este curso
 Solicito pago fraccionado *
 Marque esta casilla si desea que sus datos sean omitidos en posteriores comunicaciones sobre actividades organizadas por TMI.

Fecha y Firma:

+El importe de la sesión debe ser abonado en su totalidad antes del comienzo de la sesión.

Todos sus datos serán tratados acorde con los términos de la Ley Orgánica 15/99 del 13 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados a TMI se incorporan a un fichero con el fin de gestionar su inscripción, así como para informarle de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés en el caso que nos autorice. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose por mail o fax a TMI. TMI asegura la confidencialidad de los datos aportados, garantizando que no serán cedidos a terceros ajenos a TMI.