



Taller mixto

Transformando consultas y reclamaciones en oportunidades: Gestión en el servicio al cliente

Justificación:

En toda organización, sea pública o privada, los servicios que presta, bien podrían dar lugar a inconformidades de sus usuarios y clientes. Ello, con mayor razón, en empresas y organizaciones grandes, en las que se suelen complicar elementos clave del servicio como son el cumplimiento de promesas, la atención personalizada de consultas y reclamos y falta de empatía, entre otros.

En el presente programa se busca ofrecer a las personas participantes los conocimientos, técnicas y herramientas, necesarios para el abordaje de las quejas y reclamaciones que deben ser atendidas.

Dirigido a:

Personal de servicio al cliente y a todas aquellas personas para quienes la naturaleza de sus actividades laborales les exige un excelente manejo de las quejas y reclamos, de modo que sus servicios, tanto a clientes internos como externos, sean de la más alta calidad.

Objetivo general:

Dotar a los participantes de habilidades y técnicas efectivas para el manejo y resolución de quejas relacionadas con trámites administrativos, cobros y otras gestiones, fomentando la empatía, el control emocional y la comunicación asertiva.

Objetivos específicos:

Cognitivos:

1. Identificar los tipos de quejas más frecuentes en las organizaciones y su relación con los trámites administrativos.
2. Explicar los protocolos institucionales para resolver quejas, incluyendo escalonamiento de responsabilidades.
3. Analizar casos reales para aplicar modelos de resolución basados en políticas institucionales.

Afectivos:

1. Demostrar empatía mediante lenguaje verbal y no verbal en interacciones con usuarios insatisfechos.
2. Mantener una actitud profesional y colaborativa al resolver conflictos con usuarios y compañeros de trabajo.
3. Valorar la importancia de la comunicación asertiva para evitar escaladas de quejas.

Psicomotrices:

1. Aplicar técnicas de escucha activa y formulación de preguntas abiertas para recopilar información precisa.
2. Elaborar respuestas escritas estructuradas a quejas formales, siguiendo formatos institucionales.
3. Simular la resolución de quejas complejas mediante juegos de roles y estudios de casos.

Enfoque académico metodológico y material del curso:

Los objetivos se estructuran bajo los principios de formación por competencias, priorizando la especificidad, medición y alineación con el desempeño laboral. Durante la capacitación el facilitador brindará un marco de referencia conceptual sobre los principales temas, para luego desarrollar actividades lúdicas que ayuden a las personas participantes a analizar y poner en práctica las recomendaciones brindadas. Se desarrollan análisis de casos, simulaciones prácticas, autoevaluaciones y lluvia de ideas.

El material se enviará por correo a cada participante al inicio del curso, en formato pdf.

Duración: 16 horas, (2 sesiones virtuales de 4 horas y una sesión presencial de 8 horas).

Contenidos:

Módulo 1: Fundamentos del Manejo de Quejas. (4 horas)

Objetivo: Comprender los principios básicos del manejo de quejas y su importancia en la mejora institucional.

Temas por tratar:

- a) Definición y aclaración sobre los conceptos: quejas, reclamos y sugerencias.
- b) Clasificación de las quejas.
- c) El proceso administrativo y de gestión para atender las quejas.
- d) Cinco tipos de usuarios quejosos: sus características.
- e) Beneficios de una gestión adecuada para la institución y el usuario.

Dinámicas:

- Ejercicio grupal: Identificar tipos de quejas en casos ficticios.
- Juego de roles: Simulación de interacción con un usuario insatisfecho.

Estudio de caso:

- Análisis grupal de un caso sobre una queja mal gestionada.

Módulo 2: Comunicación Efectiva y Construcción de Empatía. (4 horas)

Objetivo: Desarrollar habilidades comunicativas para interactuar con usuarios insatisfechos.

Temas por tratar:

- a) La comunicación efectiva en la atención de quejas.
- b) Las barreras que pueden afectar la atención de quejas.
- c) Técnica de las 3E, en la gestión de quejas.
- d) Técnicas para construir empatía (lenguaje verbal y no verbal).
- e) Cómo formular preguntas abiertas para entender mejor la queja.

Dinámicas:

- Ejercicio práctico: "En los zapatos del usuario" (cada participante asume el rol del usuario)
- Cuestionario individual: Autoevaluación sobre estilos comunicativos.

Estudio de caso:

- Resolución grupal de un escenario donde se debe aplicar escucha activa y empatía.

Módulos 3 y4: (8 horas)

Primera parte: Resolución Efectiva de Quejas. (4 horas)

Objetivo: Proveer herramientas prácticas para resolver quejas considerando las políticas institucionales.

Temas por tratar:

- a) Comunicación asertiva
- b) Técnicas de comunicación asertiva en la atención de clientes, internos y externos.
- c) Modelo paso a paso para resolver quejas.
- d) Cómo negociar soluciones viables (win-win).
- e) Escalamiento adecuado de problemas según jerarquías.

Dinámicas:

- Simulación grupal: Resolver una queja compleja siguiendo un modelo estructurado.
- Ejercicio escrito: Diseñar una respuesta escrita a una queja formal.

Estudio de caso:

- Evaluación crítica de un caso donde se aplican técnicas inadecuadas.

Segunda parte: Manejo Emocional y Prevención del Estrés. (4 horas)

Objetivo: Aprender estrategias para manejar el estrés y las emociones negativas asociadas al manejo constante de quejas.

Temas por tratar:

- a) Identificación de factores estresantes en la atención al público.
- b) El ciclo del enojo y su relación con la atención de quejas.
- c) Técnicas para mantener la calma bajo presión.
- d) Cómo establecer límites profesionales sin perder empatía.

Dinámicas:

- Práctica grupal: Ejercicios para el manejo emocional.
- Discusión grupal: Compartir experiencias personales y estrategias efectivas.

Estudio de caso:

- Análisis grupal sobre cómo manejar situaciones emocionalmente desafiantes.

Perfil del facilitador. Máster en Administración de Empresas. Licenciado en Ciencias de la Educación, con énfasis en Administración Educativa. Más de 25 años de experiencia como docente de programas de capacitación y formación de personal de empresas públicas y privadas, tanto en programas abiertos como “*in house*”. A la fecha, ha realizado al menos 200 programas de capacitación y formación profesional en Costa Rica, El Salvador, Nicaragua, Panamá y Colombia. Actualmente se dedica a la formación, entrenamiento e investigación en las áreas de ventas, servicio al cliente, mercadeo, gestión gerencial y gestión de cobros, entre otros. Ha recibido, cursos de formación y especialización, dentro y fuera de Costa Rica, en temas de ventas, mercadeo, servicio al cliente, liderazgo, gestión por valores, recursos humanos, etc. Se ha desempeñado como consultor independiente y facilitador con tiempo parcial (outsourcing) para el Grupo BAC - Credomatic y Banca Promerica, en temas de ventas, servicio al cliente, gestión de cobros y mercadeo. En la actualidad es Profesor del Programa de Posgrados de la UNA.

Certificados: a cada participante que complete con éxito la actividad de capacitación se le hará entrega de un certificado de participación.

Modalidad: mixta (virtual - presencial)

Fechas. Sesiones virtuales 1 y 2: martes 5 y jueves 7 de agosto, 2025; de 8:00 am a 12:00m.

Sesión (presencial): jueves 14 de agosto, 2025; de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Lugar para la sesión presencial: Costa Rica Tennis Club u otro lugar equivalente.

Precio por participante antes del IVA: ₡142.000.00 (Ciento cuarenta y dos mil colones)

Precio por participante (IVA incluido): ₡144.840.00.

Incluye: material didáctico, certificado de participación y, el jueves 14 de agosto, incluye también derecho a parqueo, desayuno (a mitad de mañana) y almuerzo (a la 1pm).

Forma de pago: Se acepta forma de pago de gobierno. Realizar depósito en:

Cuenta IBAN Banco de Costa Rica, # **CR56015201001023706975**
(A favor de **Centro Internacional para el Desarrollo del Individuo, S. A.**)

Informes y reservaciones:

Central Telefónica: 2291-0546

E-mail: cidiconsultora@cidicr.com

www.cidicr.com

Reservaciones a más tardar el lunes 4 de agosto, 2025.