



**MANEJO DE QUEJAS Y
RECLAMACIONES
APLICADO A HOTELERÍA Y
RESTAURANT**

DIRIGIDO A:

Personal de Contacto, Servicio y Atención al Clientes en Hotelería y Restaurant.

OBJETIVO GENERAL:

Al finalizar el curso el participante contará con las habilidades y competencias necesarias para Control y Manejo de Quejas en el ramo de hotelería y restaurant.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Conocerá la Importancia y los Beneficios que representan el correcto Manejo de una Queja en el ramo de hoteleria y restarant
- Identificará los pasos del Control de una Queja y un Cliente Molesto generada por una relacmacion o mal servicio
- Desarrollará las habilidades de comunicación para establecer un Seguimiento y Acuerdo ante una Queja de un Cliente Dificil

CONTENIDO

Tema I.- Manejo de Quejas

- Características
- Marco General
- Queja vs Reclamación
- Beneficios de las Quejas
- Manejo de Quejas
- Como manejar una Queja
- Aplicación
- Ejercicios

Tema II.- Manejo Psicológico de un Cliente Difícil

- Enfoque Psicológico de Cliente Molesto
- Control Emocional
- Manejo de Cliente Difícil
- Trato y Cortesía por Teléfono
- Aplicación
- Ejercicios
- Roll Play
- Análisis de Casos

HABILIDADES A DESARROLLAR:

- Comunicación
- Asertividad
- Atención al Cliente
- Servicio
- Calidad en el Servicio
- Manejo de Clientes
- Negociación

DURACION: 6 HORAS