


## Identificación y resolución de quejas y conflictos

INICIO	FIN	HORARIO	DURACIÓN	LUGAR	INSCRIPCIÓN
27 junio	27 junio	De 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 horas	8 horas	CÁMARA DE GIPUZKOA	

Las situaciones problemáticas de gestión de quejas y conflictos están presentes en todos los ámbitos de la vida empresarial y social. Donde hay personas y se den situaciones de intereses divergentes, nos encontramos ante una potencial situación de una queja o un conflicto.

Como sabemos, la queja es una manifestación explícita de una disfunción del servicio, que causa una insatisfacción en el cliente. Es cuando el cliente cree que la calidad de servicio que recibe no se ajusta con sus expectativas. Por ello, la oportuna gestión de una queja o un conflicto depende, en gran medida, de la prevención que hagamos de las mismas, así como del oportuno análisis y gestión que realicemos.

Hoy más que nunca, es importante y necesario entrenarse en el reconocimiento de las situaciones de quejas o conflictos, así como en la identificación de los factores operativos y estratégicos que intervienen en su gestión.

De ahí que una de las áreas en la que toda persona que actúa en el ámbito interrelacional debe ejercer un dominio cada vez más preciso es en el ámbito de la GESTIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS, materia de reconocido interés especialmente si se tiene en cuenta que una de las principales funciones de muchos profesionales es contribuir a resolver las quejas y los conflictos tratando de gestionar recursos con la mayor eficiencia posible.

En la actualidad, la formación en la gestión de quejas y conflictos es consustancial a todos los niveles profesionales, y no se concibe el ejercicio de la atención pública, cuando existen relaciones inter-personales, si no se tiene una sólida base formativa en GESTIÓN DE QUEJAS Y CONFLICTOS.

### Objetivo

Los objetivos del seminario son:

- Informar, sensibilizar y formar respecto a la gestión de quejas y conflictos.
- Aprender a adoptar las medidas correctoras pertinentes que permitan gestionar quejas y conflictos minimizando los efectos negativos.
- Conocer y aprender los aspectos y elementos clave que intervienen en toda queja o conflicto.
- Potenciar la orientación al cliente.
- Reconocer las actitudes y los aspectos básicos a contemplar en el proceso de resolución de una queja o un conflicto. Organizar el proceso de atención de quejas y reclamaciones.
- Saber relacionarnos y tratar a cada persona según sus características y estilo social.

- Entrenar y ejercitar las habilidades necesarias a ser desarrolladas en todo proceso de resolución de quejas y conflictos.

## Programa

### 1. GESTIÓN DE QUEJAS

- Comprender la presentación de quejas y asumir que es parte de nuestro trabajo.
- Diferencias entre queja, reclamación y conflicto.
- Situaciones más habituales de quejas y conflictos a las que hacer frente.
- La prevención de quejas y conflictos.
- Actitud personal ante las quejas y los conflictos.
- Tipos de quejas, de clientes y de profesionales.
- Aspectos básicos a considerar ante las quejas.
- Principios de actuación.
- La gestión de quejas.
- Las quejas telefónicas.
- Como decir “no” a una queja o reclamación.
- Lo que nunca hay que hacer.
- Tratamiento de personas hostiles.
- Criterios y normas de actuación en situaciones de quejas.
- Perfiles y tratamiento de las personas en función de su perfil y características personales.
- Ejercicios prácticos. Compromisos de mejora.

### 2. GESTIÓN DE CONFLICTOS

- Definición de conflicto.
- Requisitos de un conflicto.
- Causas de conflicto.
- Clases de conflictos.
- Componentes de un conflicto.
- Actitud a adoptar ante un conflicto.
- Gestión de conflictos. Modelo de actuación en 10 pasos.
- Conflictos propios y ajenos.
- Ejercicios prácticos. Compromisos de mejora.

## Ponente

URCOLA: FORMACIÓN Y CONSULTORÍA.

## Otros datos relevantes

- **Fecha, duración y lugar**
  - Día 27 de junio de 2019. De 9.00 a 14.00 y de 15.00 a 18.00 horas.

Cámara de Gipuzkoa. Avda. de Tolosa, 75. 20018 Donostia.

- **Precio**

- 265 euros (almuerzo incluido)  
(Se retendrá un 30% en cancelaciones efectuadas entre 5 y 2 días antes del comienzo del curso y el 100% el día anterior al inicio).

**FUNDAE**

Las inscripciones podrán bonificarse en las cuotas de la Seguridad Social a través de la adhesión al plan agrupado de la Cámara de Gipuzkoa.

## Información

943 000284

[bikain@camaragipuzkoa.com](mailto:bikain@camaragipuzkoa.com)