



## Quando las cosas van mal

Muy pocas organizaciones consiguen que todo vaya siempre bien. A veces, cuando las cosas van mal, no es culpa de nadie. Los accidentes ocurren y lo hacen sin avisar.

Sin embargo, el problema es que los clientes, las personas más importantes para cualquier organización, pueden verse afectados, y en ocasiones, de manera muy perjudicial. Saber cómo gestionar las quejas de los clientes es una habilidad clave para todo los profesionales que trabajan de cara al público.

Una queja mal gestionada llevará a otra, una situación comúnmente descrita como el efecto «bola de nieve»: cada vez más profesionales, de más y más nivel dentro de la organización, se van viendo involucrados, con un horrible coste de tiempo aparejado.

### ¿Qué aprenderás?

- A gestionar correctamente las reclamaciones de tus clientes.

## Contenidos del curso

1. Sobre este curso
2. Escuchar al cliente
3. Hacer las preguntas correctas
4. Llegar a una solución
5. Resumen

---

**Método de entrega:** learningCloud sprint, SCORM, xAPI

**Desarrollado por:** Video Arts

**Temática:** Comunicación & Relaciones

**Duración:** 15 minutos

**Licencia:** subscription

**Idiomas:** es, en