

RECLAMACIONES: Una segunda oportunidad para satisfacer y fidelizar al cliente



Gestión de las reclamaciones. De la insatisfacción a la fidelidad

AUTORA: PALMIRA LÓPEZ-FRESNO

AENORediciones





La clave para el éxito o fracaso de una organización, su reputación y sostenibilidad a largo plazo está inevitablemente vinculada a la satisfacción de sus clientes.

Las reclamaciones son síntoma de insatisfacción y saber gestionarlas eficazmente las convierte en oportunidades, tanto de mejora como de fidelización de clientes.

Este libro le proporciona las **claves** y una **metodología** para **diseñar** y **mejorar** el servicio de gestión de las reclamaciones más adecuado a las características de su organización, sus productos y servicios.

3 razones para leer este libro y aplicar su metodología

1. Identificar los elementos a tener en cuenta para diseñar y mejorar la estrategia y proceso de gestión de reclamaciones, desde que la organización recibe la reclamación hasta que evalúa la efectividad de la gestión realizada.
2. Descubrir las claves para gestionar de manera altamente eficaz las reclamaciones de sus clientes y las de otros grupos de interés, sean éstas escritas o verbales, e incluso las recibidas a través de redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn...).
3. Conocer cómo vincular las reclamaciones a la mejora de procesos, productos y servicios.

Un libro muy práctico que además presenta...

- Cuestionarios de autoevaluación, que permiten identificar las fortalezas y áreas de mejora principales de una organización en cada uno de los temas tratados.
- Decenas de ejemplos reales.
- Un decálogo para la gestión de las reclamaciones y un glosario que recoge los términos y conceptos clave utilizados en el libro.

Gestión de las reclamaciones. De la insatisfacción a la fidelidad

AUTORA: PALMIRA LÓPEZ-FRESNO

AENORediciones



CONTENIDO

Parte I CALIDAD DEL SERVICIO

1. Fundamentos de la relación y conflicto

- Los primeros pasos y escenarios mentales
- Apego, consuelo, imitación, isopraxis...
- Conducta agonista y asertiva
- Cuestionario de autoevaluación

2. Fundamentos de la calidad del servicio

- Concepto e impacto en la competitividad
- Satisfacción del cliente como medidor de la calidad
- Los costes de tener clientes insatisfechos
- Atributos y medición de la calidad
- Cuestionario de autoevaluación

Parte II GESTIÓN EFICAZ DE LAS RECLAMACIONES

3. Reclamaciones: la voz de la insatisfacción

- Qué son y por qué surgen
- La insatisfacción no manifestada
- Impacto en la fidelidad y en la mejora
- Estilos de respuesta ante la insatisfacción
- Reclamaciones de los diferentes grupos de interés
- Cuestionario de autoevaluación

4. Diseño del proceso de gestión de las reclamaciones

- Dónde comienza y acaba el proceso
- Cómo estructurar la función y dónde ubicarla
- Enfoque estratégico, sistemas y perfil del equipo
- Cuestionario de autoevaluación

5. Cómo gestionar las reclamaciones

- Las tres dimensiones claves
- Afrontar la solución como beneficio mutuo
- Proceso a seguir
- Gestión de las reclamaciones escritas y verbales
- Servicio de emergencia cuando la gestión ha fallado
- Cuestionario de autoevaluación

6. Gestión de las reclamaciones en los medios de comunicación

- Un nuevo canal de comunicación
- Escuchar al cliente es más importante que nunca
- Estrategia, planificación y gestión de los riesgos
- Cuando y cómo actuar en función de la audiencia
- Cuestionario de autoevaluación

Parte III EVALUACIÓN Y MEJORA

7. Evaluación del proceso

- Evaluación y medición objetiva
- Cuestionario de autoevaluación

8. Mejora continua e innovación

- Fuentes de información
- Canalización de la mejora
- Cuestionario de evaluación

9. Decálogo para la gestión de las reclamaciones

- Decálogo para la relación con el cliente y para la relación consigo mismo

EJEMPLOS

- Cuestionario de evaluación de la satisfacción con la gestión de una reclamación
- Diagnóstico de los motivos de reclamación
- Identificación de la solución
- Comunicación utilizando la técnica inductiva



2011 – RÚSTICA
17 X 24 CM
240 PÁGINAS – 21 €
ISBN: 978-84-8143-738-6

PUBLICACIONES RELACIONADAS



Satisfacción del cliente. Manual de normas UNE

- Un manual con 5 normas UNE que le ayudarán a conocer más a su cliente, cumplir con sus expectativas e incrementar su satisfacción.
- 2011 – RÚSTICA – 17 X 24 CM - 176 PÁGINAS – 31,20 € – ISBN: 978-84-8143-707-2



Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida

- Ofrece un modelo que describe exhaustivamente el comportamiento del consumidor a través de la medición de la calidad percibida (Q) y de otros factores intangibles igual de condicionantes llamados cuarta dimensión (4D), como la responsabilidad social o la imagen de marca.
- 2008 – RÚSTICA – 17 X 24 CM - 152 PÁGINAS – 29,12 € – ISBN: 978-84-8143-571-9



Medición de la eficacia del servicio al cliente

- El estudio detallado que realiza de las técnicas de medición unido a los consejos de utilización, convierten a esta obra en una herramienta práctica para toda organización que quiera empezar de inmediato a medir la eficacia de su servicio.
- 2006 – CARTONÉ – 17 X 24 CM - 202 PÁGINAS – 31,20 € – ISBN: 978-84-8143-455-2

OTRA PUBLICACIÓN DE ESTA AUTORA

Cómo conseguir la mejor reunión y optimizar sus resultados

Gestione eficazmente sus reuniones en sólo 6 pasos. Un libro repleto de casos prácticos y ejemplos de situaciones reales para optimizar sus reuniones, ya sean presenciales o virtuales.

2010 – RÚSTICA
17 X 24 CM – 296 PÁGINAS
30 € – ISBN: 978-84-8143-702-7

SOBRE LA AUTORA

Palmira López-Fresno es licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales, formadora, escritora y conferenciante, experta en gestión empresarial y habilidades directivas. Delegada del Club Excelencia en Gestión (CEG) en Cataluña, Vicepresidenta de la Asociación Española para la Calidad (AEC) y Presidenta de su Comité de Calidad de los servicios.

BONO DE PEDIDO

NOMBRE

EMPRESA

CARGO

CIF

SECTOR ACTIVIDAD

DIRECCIÓN

CP

POBLACIÓN

PROVINCIA

TELÉFONO

FAX

E-MAIL

TÍTULO

ISBN

Nº EJEMPLARES

PVP

TOTAL

Gestión de las reclamaciones. De la insatisfacción a la fidelidad

978-84-8143-738-6

21 €

Satisfacción del cliente

978-84-8143-707-2

31,20 €

Modelo Q+4D: cómo medir la satisfacción del cliente más allá de la calidad percibida

978-84-8143-571-9

29,12 €

Medición de la eficacia del servicio al cliente

978-84-8143-455-2

31,20 €

Cómo conseguir la mejor reunión y optimizar sus resultado

978-84-8143-702-7

30 €

Gastos de envío aparte (solo Península, hasta tres kilos): 7,40 € (Consultar gastos de envío a Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla) IVA incluido. Precios válidos para el año en curso, salvo error tipográfico o de imprenta. Los descuentos no son acumulables.

FORMAS DE PAGO

PRIMER PEDIDO VISA MASTERCARD AMEX

Nº FECHA DE CADUCIDAD

TRANSFERENCIA (por favor, anticipen copia de la transferencia y de este bono): c.c.c.: 0182-2325-08-0011504003

PEDIDOS POSTERIORES DOMICILIACIÓN BANCARIA

ENTIDAD

OFICINA

DC

NÚMERO DE CUENTA

FIRMA Y SELLO DE LA EMPRESA

AENOR (Génova, 6 - 28004 Madrid) tratará como responsable sus datos personales con el fin de gestionar, cobrar y entregar su compra, siendo los datos para la emisión de la factura y forma de pago obligatorios, no pudiendo realizarse la venta si no los facilita. Los datos personales serán tratados para remitirle información de productos y servicios salvo que marque la siguiente casilla . Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos dirigiéndose a AENOR en la dirección anteriormente indicada.

www.aenor.es



Sus normas UNE al momento y, además,
un 5 % de ahorro en la adquisición de libros.

CÓMO HACER SU PEDIDO

Visitando nuestra página www.aenor.es

Escribiendo a comercial@aenor.es

Enviando un fax **913 103 695**

Acercándose a **nuestras oficinas**

Entrega de su pedido. Se realiza a través de mensajería en un plazo de 48-72 horas (tiempo de transporte y no de tramitación de pedido). En el caso de Baleares, Canarias, Melilla y destinos extranjeros por favor consulte gastos de envío, plazo y forma de pago. Las existencias de los libros son limitadas y su aparición en la web no implica disponibilidad inmediata. En caso de no disponer del libro solicitado, nos pondríamos en contacto con usted para informarle de la demora en la recepción de su pedido.

Además, puede disponer de sus normas UNE al momento en www.aenor.es

Formas de pago. Puede realizar el pago mediante tarjeta, transferencia o domiciliación bancaria. Si usted está realizando su primera compra con AENOR o está realizando la compra a título particular, deberá efectuar el pago antes de la entrega de su pedido.

Garantía de devolución. Si en el transcurso de siete días desde su recepción los productos adquiridos no le satisfacen, bastará con devolverlos en su embalaje original y en perfectas condiciones, corriendo los gastos de envío y recogida por cuenta del cliente.

Servicio directo de información. Puede consultar en todo momento el estado de su pedido en el teléfono 914 326 036.

Sede social. Génova, 6 - 28004 MADRID - T. 902 102 201 - F. 913 104 032 - info@aenor.es

Delegaciones. Puede consultar cuál es su oficina más cercana en www.aenor.es

Andalucía | Aragón | Canarias | Cantabria | Castilla-La Mancha | Castilla y León | Cataluña | Comunidad Valenciana | Extremadura | Galicia | Illes Balears | La Rioja | Navarra | País Vasco | Principado de Asturias | Región de Murcia

AENORediciones

