



## “Manejo de quejas en la atención ciudadana”

**Objetivo:** El participante conocerá los conceptos y maneras para el manejo de quejas de la ciudadanía.

1. **Manejo efectivo de quejas: pasos para llevar a un ciudadano de la insatisfacción al deleite**
2. **Las reglas de oro del manejo de quejas**
  - a. Porque los ciudadanos son los que pagan nuestros sueldos
  - b. La percepción actual
  - c. El momento de la verdad
  - d. ¿por qué no se quejan los ciudadanos?
  - e. De boca en boca
  - f. Cuando la insatisfacción es mayor que el costo del cambio, el cliente se muda y recuperarlo después es imposible.
3. **La importancia de la imagen y su percepción**
  - a. La técnica de “ la reputación que justificar”
  - b. El arte de escuchar.
  - c. Clases de clientes quejosos
  - d. Comportamientos societarios.
4. **La queja es siempre importante para el ciudadano. (manejo de impresiones)**
  - a. La comunicación verbal
  - b. La comunicación no verbal
  - c. La negociación
  - d. El conflicto

+52 55 84 53 65, 55 36 14 89 89

[capacitacion@mefintax.com.mx](mailto:capacitacion@mefintax.com.mx)

Cotiza vía WhatsApp: <https://bit.ly/2qVGP1x>



5. **Aptitud y actitud, esquemas mentales en la prestación de servicios, y en el manejo de consultas, reclamos y quejas.**
6. **Las quejas y reclamos: un reto frente ciudadano**
  - a. Manejo de los reclamos
  - b. Fallas en los servicios y estrategias de recuperación
  - c. Fallas por respuestas dadas a necesidades y peticiones del cliente.
  - d. Recuperación del Servicio



+52 55 84 53 65, 55 36 14 89 89

[capitacion@mefintax.com.mx](mailto:capitacion@mefintax.com.mx)

 Cotiza vía WhatsApp: <https://bit.ly/2qVGP1x>

[www.mefintax.com.mx](http://www.mefintax.com.mx)