



Convertir Reclamos en Dinero

Cuando aparece la queja,
todavía hay valor por capitalizar.

Para quienes reciben reclamos de clientes y quienes conducen equipos comerciales o de posventa.

01 QUÉ CAMBIA PARA VOS

Es para vos si un reclamo pone en riesgo la relación con tu cliente.

- El cliente se va en silencio y no vuelve.
- Frente a la queja, el equipo se defiende o se excusa.
- La conversación se enfría y cuesta recuperar confianza.

02 AL TERMINAR VAS A PODER

01

Distinguir una queja de un reclamo y detectar la insatisfacción.

02

Relacionar lo que el cliente espera con su experiencia.

03

Escuchar y preguntar para entender el problema.

04

Gestionar el reclamo con un método y construir acuerdos.

03 EL RECORRIDO

Detectar

Escuchar

Comprender

Acordar

Dar
seguimiento

04 QUÉ VAS A APRENDER

01

MÓDULO 1 · QUEJAS Y RECLAMOS

Detectá la disconformidad antes de que se vuelva un conflicto.

- Distinguir queja, reclamo, silencio y conflicto.
- Reconocer la escalera del conflicto y las señales de insatisfacción.
- Entender el rol del ejecutivo comercial y las acciones para recuperar la relación.

02

MÓDULO 2 · EXPECTATIVA Y CALIDAD

Entendé qué esperaba el cliente y qué cree que recibió.

- Relacionar expectativa, experiencia y calidad comercial.
- Distinguir insatisfacción, neutralidad y satisfacción.
- Usar el mapa de gestión de la calidad para decidir cómo actuar.

03

MÓDULO 3 · CLAVES PRÁCTICAS PARA CONVERTIR

Llevá la conversación hacia un acuerdo que sostenga la relación.

- Escuchar activamente y hacer preguntas que aclaren el problema.
- Aplicar el Método de las 5D para gestionar el reclamo.
- Preparar una entrevista profesional en seis movimientos y dar seguimiento.

05 CÓMO APRENDÉS

Aprendés para usarlo.

Estudiás a tu ritmo con el manual digital, videos y audios. Trabajás con autoevaluaciones y herramientas sobre los reclamos de tu empresa. Al terminar, rendís una evaluación integradora.

No aprendés solo.

Tu profesor personal, el PPA, conoce tu recorrido y responde tus consultas. Cursás con autonomía, sin reuniones programadas con un profesor particular.

— Profesor Personal Avanzado · PPA

3

módulos

1

evaluación final

A tu ritmo

sin horarios fijos

06 PARA SEGUIR

Conocé el programa completo.

Los módulos, las herramientas y las condiciones para comenzar.

Ver el programa →

Escaneá para verlo en el celular

