



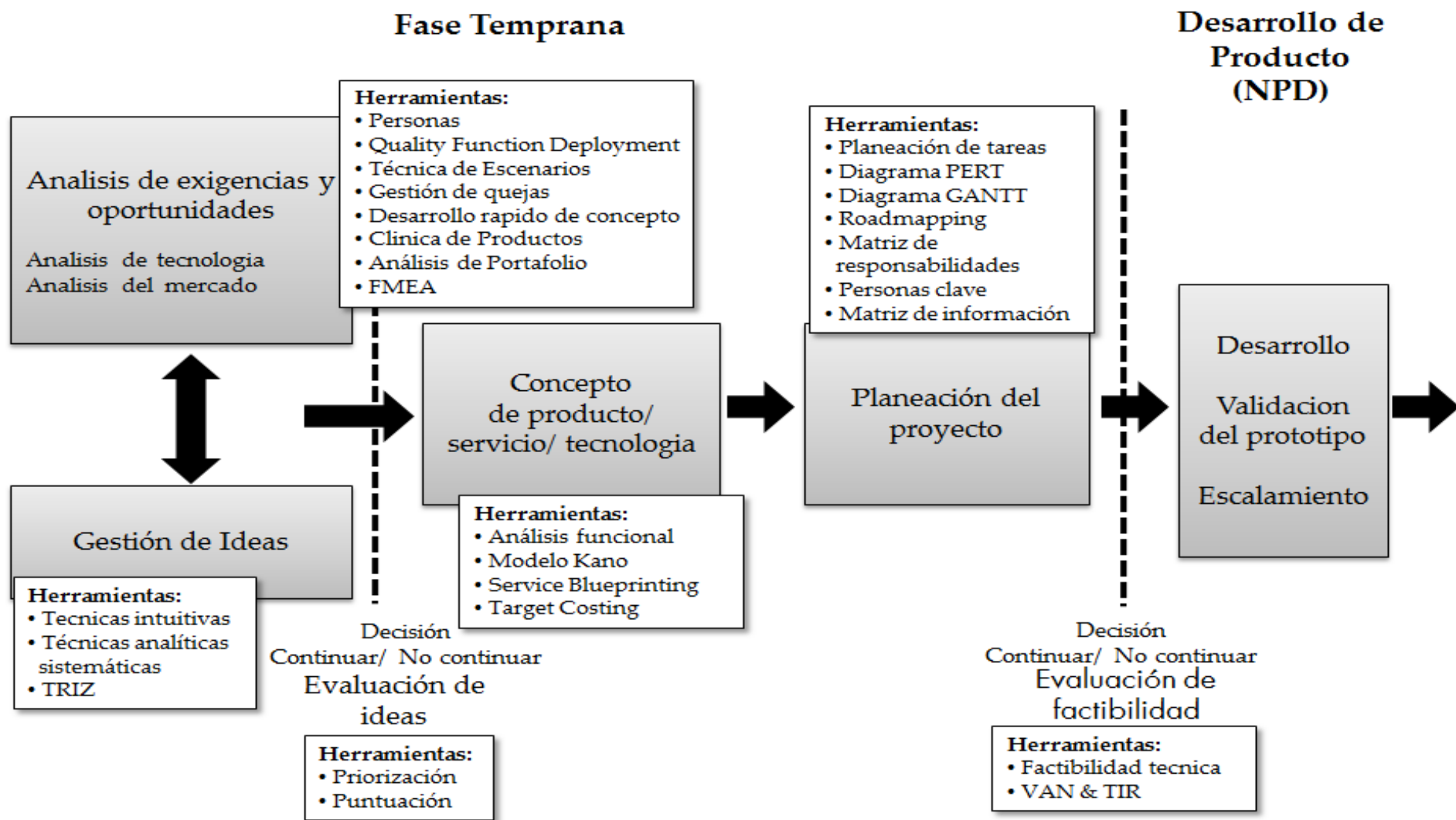
Módulo IV

Conceptualización, creación y diseño de procesos y servicios

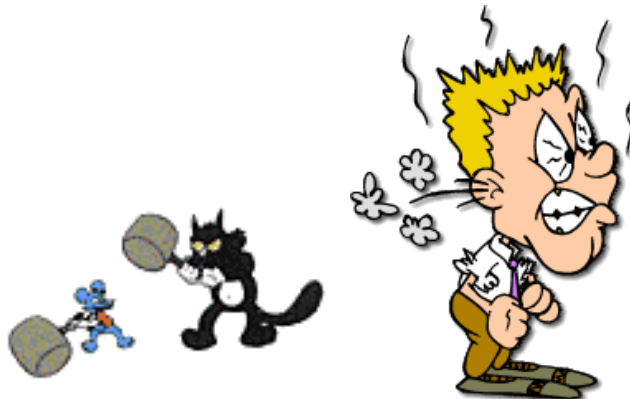
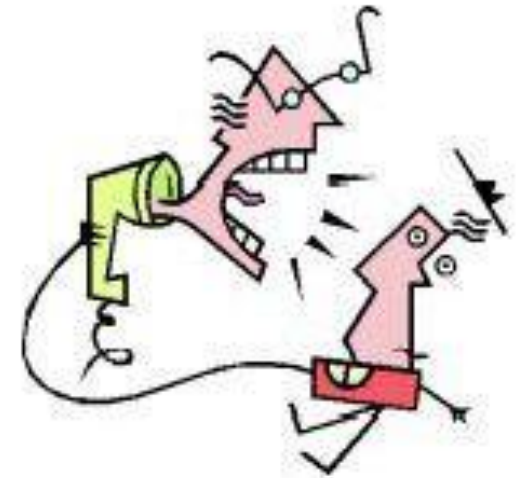
Alfredo Suvelza

El Salvador, 2014

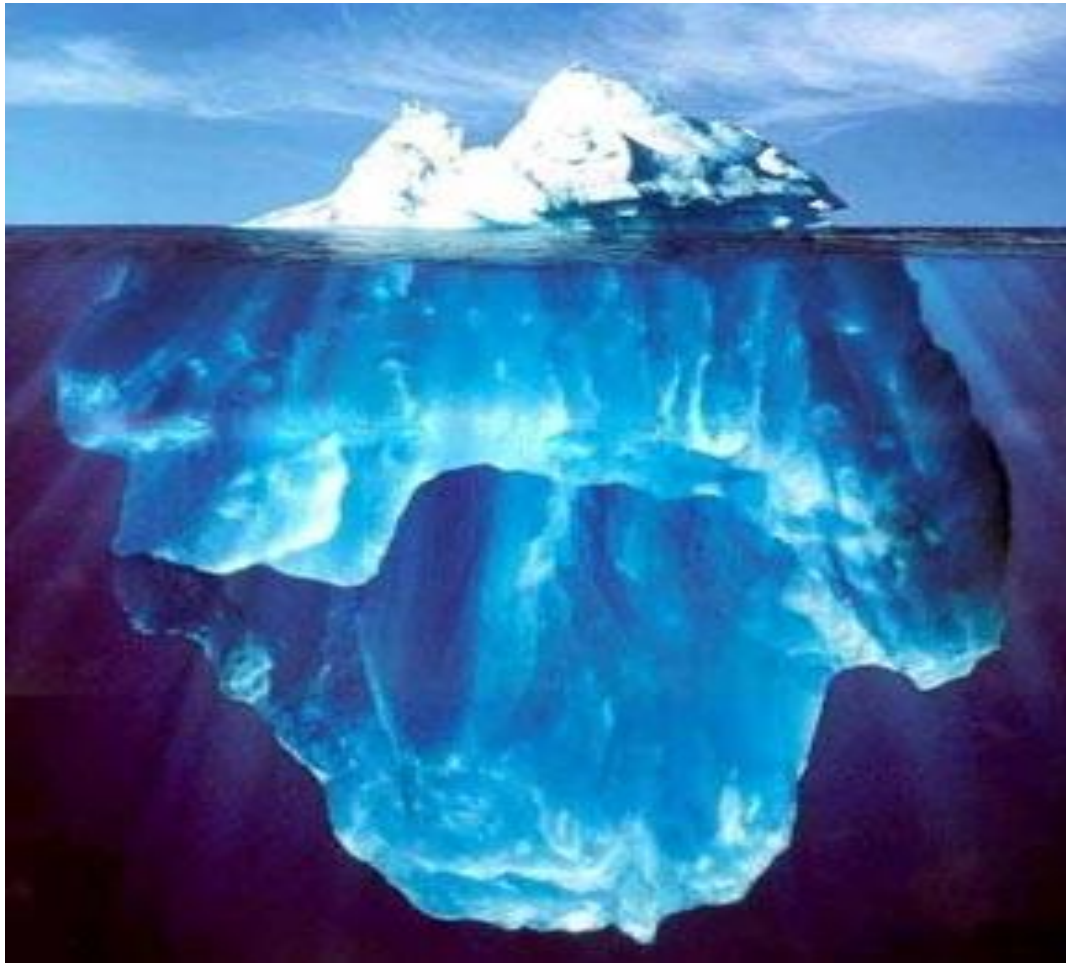
Gestión del FFE de Innovación



Quejas de clientes – Cuales son sus experiencias?



La “Conclusión del Montaña de Hielo”



***Inconformes
líderes***

***96 % no se
queja con la
compañía,
pero sí con los
demás***

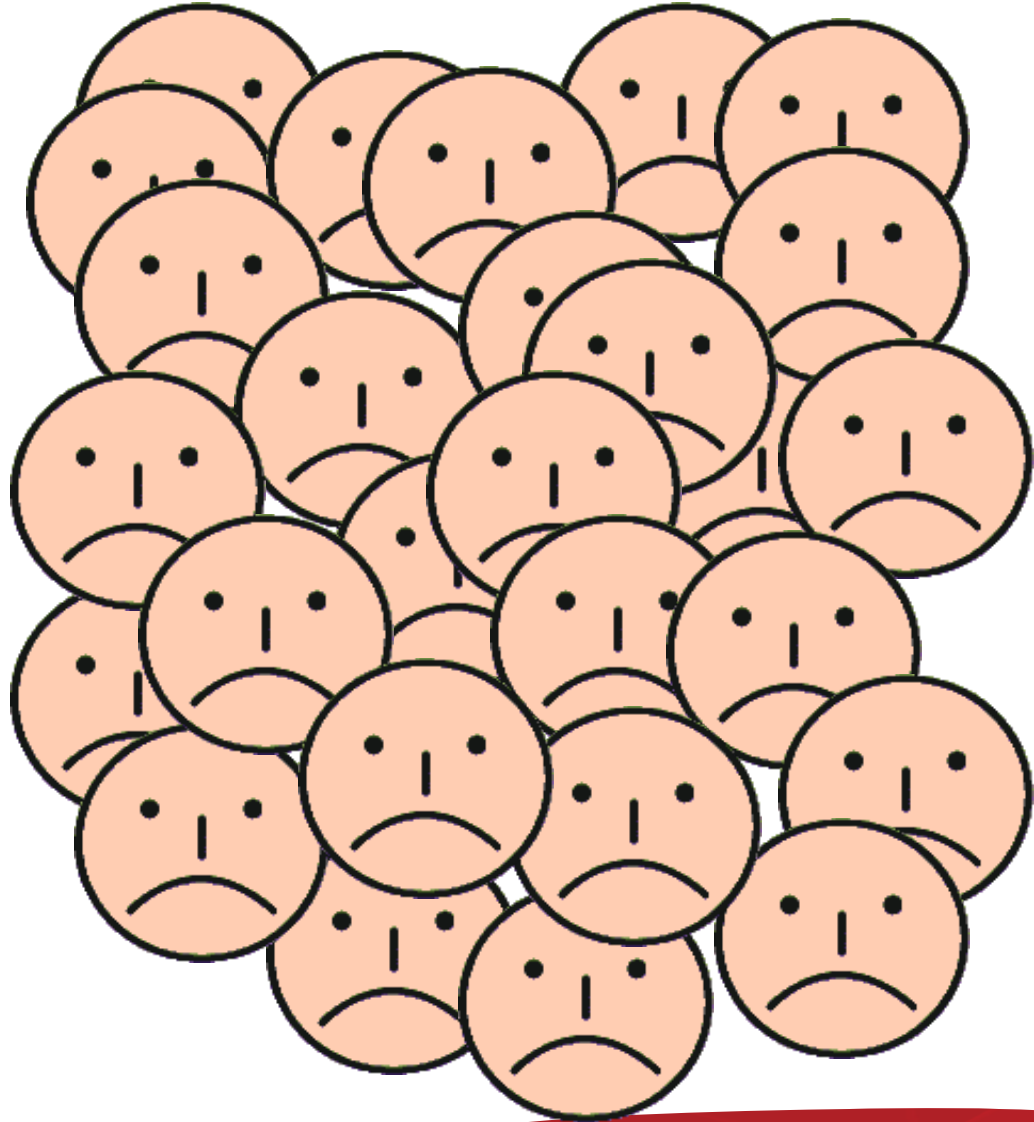
Solo 3 clientes insatisfechos causan que 27
clientes potenciales ni siquiera aparezcan



Multiplicación Negativa



x 9



Rol de la queja

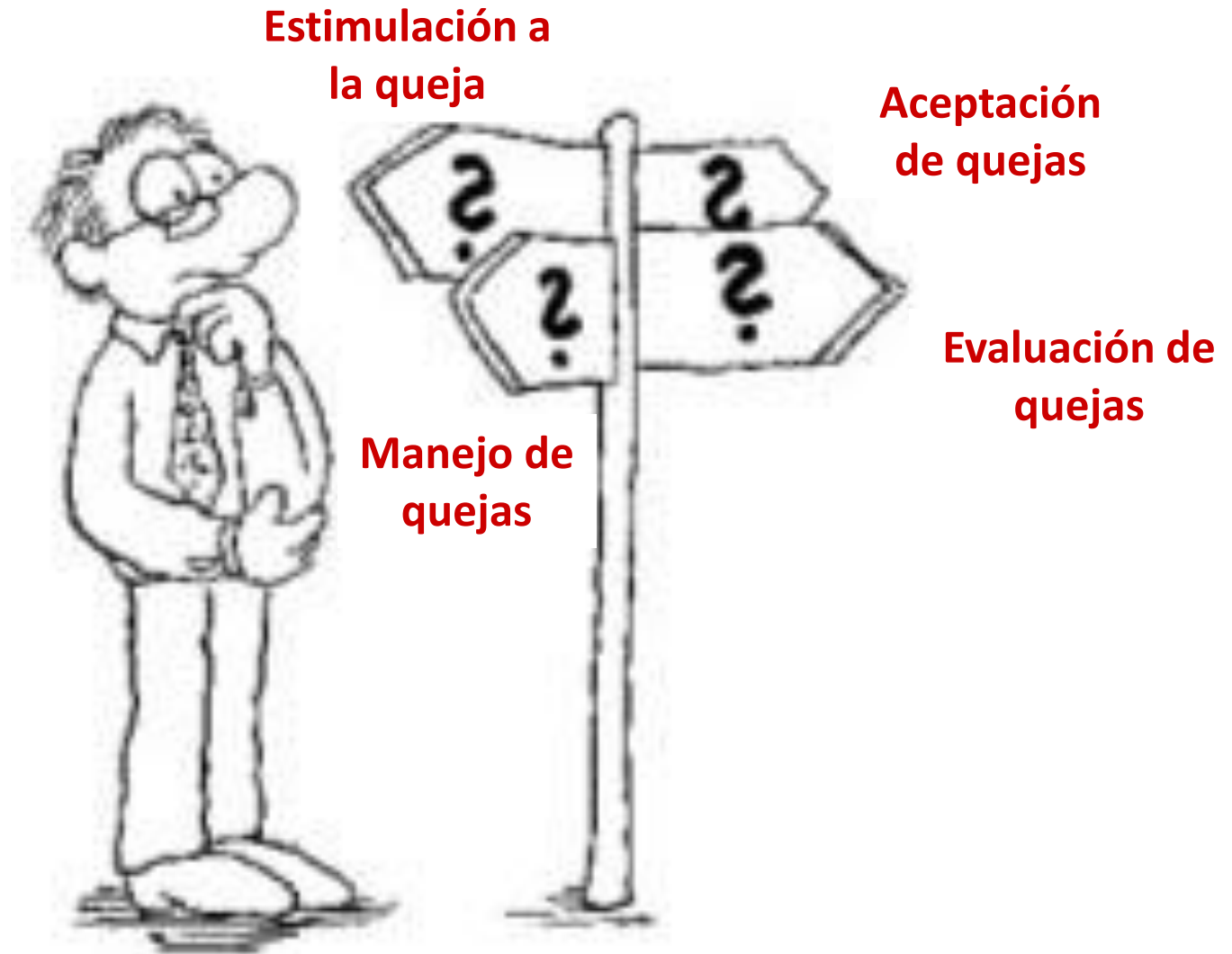


Una queja es ...

- una expresión de insatisfacción con un servicio o un producto ofrecido o prestado, pero también
- una de las informaciones menos costosas y
- una de las mejores herramientas para conseguir nuevas ideas / innovaciones.

...lo que las compañías deberían pedir!

Gestión de quejas



Gestión de quejas



Estimulación de quejas

- ❑ Ejemplo: „Si usted está satisfecho, dígaselo a otros; si no lo está, díganos a nosotros!“
- ❑ Ofrecer un lugar para ir (una persona, un departamento, un número especial de teléfono sin costo)
- ❑ Remarcar en el comprobante de pago que existe la posibilidad de quejarse

Aceptar la quejas

- ❑ Sin argumentos definitivos („No puedo hacer nada por usted“; „No soy responsable“; „está seguro que compró este producto aquí?“)
- ❑ Mostrar interés; en especial „el relato del problema“ del cliente
- ❑ Recoger toda la información sobre quejas

Gestión de quejas



Manejo de quejas

- ❑ Ser rápido al manejar la queja
- ❑ Mantener las promesas
- ❑ Mantener los plazos
- ❑ Manejo puntual del caso
- ❑ Solución completa y justa del problema

Evaluación de quejas

- ❑ Cada queja debe ser evaluada (p. ej. Cual fue la causa de la queja, cómo fue la queja tratada)

Contacto



Oficina: Beethovenstrasse 15,
D-04107 Leipzig
Telefono: +49-(0)-341-9737039
Fax: +49-(0)-341-9737048
E-Mail: suvelza@uni-leipzig.de
Web: www.sept.uni-leipzig.de



Oficina: Käthe Kollwitz Strasse 60,
D-04109 Leipzig
Telefono: +49-(0)-341-30690507
Fax: +49-(0)-341-30690512
E-Mail: alfredo.suvelza@conoscope.org
Web: www.conoscope.org