

**NEUROCIENCIA APLICADA**

Seminario:

**“Cómo convertir la queja del Cliente  
en beneficio”**

Eduardo Troncoso Mosquera  
Neurocoach

***“Cuesta por lo menos cinco veces más conseguir un cliente nuevo que mantener uno ya existente”***

## **INTRODUCCIÓN**

La manera en que su empresa trata las quejas de los clientes es importante para la percepción que estos obtienen de la calidad de su organización. Una parte importante de la garantía de calidad de una empresa consiste en tener un objetivo, una estrategia y una política de las quejas muy bien definida.

Tratar eficazmente las quejas aporta muchos beneficios a lo que llamamos “calidad intangible” del servicio, un activo que en general no se tiene debidamente en cuenta.

La mejor manera de iniciar una cultura de calidad en una empresa es educando y desarrollando la actitud y comportamiento de quienes la integran, hacia esa calidad.

## **PROGRAMA**

- Calidad “Tangible” y calidad “Intangible”
- Satisfacción del cliente y quejas
- Reacción del cliente satisfecho
- La insatisfacción es poco visible
- Ineficacia del sistema de solución de quejas
- Tratamiento efectivo de las quejas
- Una queja es un regalo
- Reglas de oro para tratar las quejas
- Cómo manejar las críticas que recibe
- El círculo positivo

**PONENTE:**

**Eduardo Troncoso Mosquera:**

Posgrado en Neuromarketing y Neuroliderazgo

Miembro de ICF, International Coaching Federation

Coach certificado por la Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España

Criminólogo por el Instituto Vasco de Criminología (UPV-EHU)

Lic. en Ciencia Política por la Univ. Del Salvador, Buenos Aires, Argentina

Especialista Universitario en RR.II (UPV-EHU)

Autor del sistema ASSBE de Comunicación, Conducta y Conflicto

Profesor invitado en el Máster de Cooperación Internacional (UPV-