

Gestión de tiempo y recursos. Gestión de quejas y reclamaciones en campos de golf

(Lugar y fecha por definir) **Impartido por Eduardo Jarén Ceballos**



15 años trabajando en consultoría, mejora de procesos y cursos de formación para campos de golf y empresas turísticas. (Finca Cortesín, Aloha, La Cala Golf Resort, Puente Romano...)

Responsable de desarrollo del Programa de Postgrado Golf Management en Les Roches.

Gestor de proyectos de golf.

Especialista en certificación de calidad y medioambiente.

[Más información](#)

1. OBJETIVOS DEL CURSO

- Mejorar la productividad de los puntos de atención a los clientes y mejorar el servicio, entendiendo por clientes los socios, abonados, y jugadores puntuales.
- Mejorar el servicio mediante una atención especial en las incidencias, quejas y reclamaciones de clientes. Ponerse en la situación del cliente.
- Gestión del estrés para mejorar la productividad.
- Gestionar la queja/reclamación y convertirla en un factor de excelencia.

2. TEMAS QUE SE DESARROLLARÁN EN EL CURSO

- Los factores que merman la productividad: “despilfarros”
- Identificación de despilfarros ligados al “tiempo”, “errores” y “procesos”.
- La planificación y la mejora para reducir el despilfarro y mejorar la productividad.
- Situaciones críticas con clientes.
- Factores que generan insatisfacción.
- Gestionar la queja y transformarla en satisfacción del cliente

3. ORGANIZACIÓN

DURACIÓN: 8 horas presenciales + horas de teleformación con ejercicios prácticos para el refuerzo del aprendizaje.

HORARIO: de 9:30 a 14h. y de 15:00 a 18:30

LUGAR: Por determinar

PRECIO: SOCIOS 150 EUROS NO SOCIOS 200 EUROS