Control de quejas y reclamaciones (20 horas)



Categoría: Administración y Gestión
Product Tags: administración y gestión, cursos de formación
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/control-de-quejas-y-reclamaciones-adgd050po/

Objetivo

Con el Curso de **Control de quejas y reclamaciones** de **20 horas** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1.1. Conceptos generales.

1.2. Objeciones.

1.3. Quejas.

1.4. Reclamaciones.

1.5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.

1.5.1. Por teléfono.

1.5.2. Por escrito.

1.5.3. Presencialmente.

1.6. Pautas para aumentar una atención de calidad.

DESARROLLO DE UN SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

2.1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.

2.2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.

2.3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.

SONDEOS DE MEJORAS.

3.1. Medición de la satisfacción del cliente.

3.2. Cuestionarios.

3.3. Sondeos de mejora.

3.4. Tipos de sondeos.

3.5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?

3.6. Niveles de gestión.

3.7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 20
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 2