



Control de quejas y reclamaciones (20 horas)



Categoría: [Administración y Gestión](#)

Product Tags: [administración y gestión](#), [cursos de formación](#)

Página del curso:

<https://www.enseñanzadual.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