# Tratamiento de Quejas y Reclamaciones de Clientes de Servicios Financieros (60 horas)



**Categoría**: Gestión empresarial y recursos humanos

**Página del curso**: https://www.ensenanzadual.com/cursos/tratamiento-de-quejas-y-reclamaciones-de-clientes-de-servicios-financieros-60-horas/

## Objetivo

Con el Curso de **60 horas** de **Tratamiento de Quejas y Reclamaciones de Clientes de Servicios Financieros** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

## Descripción

**UD1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero**

1.1 Dependencia funcional en la empresa.

1.2 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
1.3 Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
1.4 Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.
1.5 Tramitación y gestión.
1.6 Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones.

**UD2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero**

2.1 Imagen e indicadores de Calidad.
2.2 Tratamiento de anomalías.
2.3 Procedimientos de control del servicio.
2.4 Evaluación y control del servicio.

## Información adicional

- Online: Si
- Horas: 60
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 2