

## **CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**



**Área:** General

Modalidad: Teleformación

**Duración:** 20 h **Precio:** Consultar

Curso Bonificable Contactar Recomendar Matricularme

## **OBJETIVOS**

Distinguir los diferentes tipos de incidencias en la venta, así como analizar la información proveniente para lograr un seguimiento y control de calidad.

## **CONTENIDOS**

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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