ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO EFECTIVO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Área: General
Modalidad: Presencial
Duración: 6 h
Precio: Consultar

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

Contribuir al desarrollo personal y profesional del personal de la secretaría.

Aumentar el sentido de pertenencia a la red de colegios de la Fundación.

Dotar de las competencias, capacidades y habilidades propias de la tarea que desempeñan.

Atención al cliente y tratamiento efectivo de quejas y reclamaciones.

CONTENIDOS

Percepciones del cliente.

Comunicación y trato hacia el cliente: telefónica y presencial.

Tipos de quejas y actitudes ante las mismas.

Cómo tratar las quejas de manera eficaz.