GESTION EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Área: Hosteleria
Modalidad: Presencial
Duración: 8 h
Precio: 104.00€

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

Este curso le permitirá saber y conocer qué técnicas hay que conocer para atender de forma eficaz las reclamaciones de nuestros clientes tanto en forma presencial, telefónica o por e-mail.

CONTENIDOS

MÓDULO 1. La calidad en la atención al cliente
MÓDULO 2. La importancia de la comunicación en la gestión de quejas y reclamaciones
MÓDULO 3. Técnicas de persuasión
MÓDULO 4. Cómo alcanzar la satisfacción del cliente