

DIRIGIDOS A TRABAJADORES OCUPADOS DEL SECTOR COMERCIO

(AUTONOMOS, RÉGIMEN GENERAL Y MUTUALISTAS)

CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

☞ **Modalidad: PRESENCIAL.**

☞ **Duración: 20 horas.**

☞ **Programa:**

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.
- 1.6. 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.
- 3.3. Tipos de sondeos.
- 3.4. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
- 3.5. Niveles de gestión.
- 3.6. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.

CONTACTA CON NOSOTROS SI TIENES CUALQUIER DUDA O CONSULTA

C.F. ECOS
Plaza del Portillo, 6, local

Teléfono 976 44 75 01
Mail: centrodeformacion@ecos.es