



esetec

ESCUELA SUPERIOR
DE ESTUDIOS TÉCNICOS DE CANARIAS

Atención de quejas y reclamaciones



20 horas



Formación Online



Inicio: 31/03/2020



Fin: 08/04/2020



Gratuito

OBJETIVOS

Gestionar las quejas y reclamaciones realizadas por los clientes, mediante la adquisición y capacitación en el dominio de las técnicas y actitudes necesarias para ello, valorando la importancia de las mismas como mecanismos para aumentar la calidad en el servicio al cliente, e incrementando la competitividad de las empresas. Conocer las causas que originan las quejas de los clientes. Calcular las implicaciones financiero-económicas de la gestión de quejas y reclamaciones. Organizar eficazmente el proceso de gestión de quejas y reclamaciones. Transmitir una imagen de empresa interesada en la atención y servicio al cliente.

CONTENIDOS

Atención de quejas y reclamaciones

Quejas y reclamaciones en la empresa. Qué pasa cuando aparentemente el cliente no tiene la razón. Diferencias entre la gestión de una queja y una reclamación. Modelos de respuesta y plazos. Desarrollo de un sistema eficaz de gestión de reclamaciones. Tramitación de reclamaciones. La satisfacción del cliente.

REQUISITOS DE ACCESO

Curso gratuito dirigido prioritariamente a **autónomos y personas trabajadoras del sector comercio en las islas de La Palma, La Gomera, El Hierro, Gran Canaria, Lanzarote y Fuerteventura**

[Matricularme >](#)