

Control de quejas y reclamaciones

Aula Virtual 2021





ACCIÓN FORMATIVA:

CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

DURACIÓN:

20 horas

OBJETIVOS:

Diferenciar los tipos de solicitudes de clientes –información, asesoramiento, reclamación, queja, y otros– identificando los condicionantes que influyen en su resolución.

CONTENIDOS:.

- Unidad de aprendizaje 1: Conceptos básicos para la gestión de quejas y reclamaciones.
- Unidad de aprendizaje 2: Descripción del proceso y tratamiento de quejas y reclamaciones. Recogida de la información.
- Unidad de aprendizaje 3: Gestión de quejas y reclamaciones con autocontrol e inteligencia emocional.
- Unidad de aprendizaje 4: La comunicación efectiva.