Control de Quejas y Reclamaciones (ADGD050PO)

*** Curso totalmente GRATUITO para personas ocupadas**

SÍGUENOS

Contenido

Duración: 20 horas.
Modalidad: Teleformación.
Fechas y lugar de impartición: *ver dato en web

http://www.

Objetivo:

Distinguir los diferentes tipos de incidencias en la venta, así como analizar la información proveniente para lograr un seguimiento y control de calidad.

Contenidos:

- 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.
    - 1.5.1. Por teléfono.
    - 1.5.2. Por escrito.
    - 1.5.3. Presencialmente.
  - 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.
  - 3.4. Tipos de sondeos.
  - 3.5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
  - 3.6. Niveles de gestión.
  - 3.7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.

Requisitos / Titulación

Requisitos:

No se requieren acreditaciones/titulaciones. No obstante, se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Modalidad teleformación: Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Ventajas y Oportunidades

Ventajas y Oportunidades:

- Inserción y/o Promoción laboral a través de nuestras Agencias de Colocación para la intermediación laboral.
- Becas de Transporte, Conciliación y Manutención si se cumplen los criterios exigibles por la administración.
- Cercanía, Personalización de Necesidades, Apoyo Educativo/Emocional y Excelente Ambiente Formativo.
- Plataformas de Teleformación Educativa propias, personalizadas y de alta calidad formativa.
- Cuadro Docente, cercano, profesional y amigo.

Gran Canaria
928 380 012
grancanaria@institutofocan.es

Tenerife1 Santa Cruz
922 286 114
tenerife_sede1@institutofocan.es

Tenerife2 Santa Cruz
922 630 255
tenerife_sede2@institutofocan.es

La Palma
922 462 648
lapalma@institutofocan.es

Lanzarote
828 609 005
lanzarote@institutofocan.es