



| CURSO GRATUITO |
Control de quejas y reclamaciones

Código	ADGD050PO
Acción formativa	Control de quejas y reclamaciones
Área Profesional	Administración y auditoría
Familia Profesional	Administración y gestión
Modalidad	Teleformación
Horas	20 Horas

Objetivos

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

Información

Curso subvencionado para trabajadores ocupados del sector Servicios a Empresas, que mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

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.

