


Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos



Área: ATENCIÓN AL CLIENTE
Duración: 20h
Metodología: online

Objetivos

Identificar y aplicar estrategias de gestión de las reclamaciones, teniendo en cuenta la normativa en vigor.

Contenidos y estructura del curso

Unidad 1: Principios de la gestión de reclamaciones.

Unidad 2: Legislación y normativa relacionada con las reclamaciones.

Unidad 3: Fundamentos legales en términos de garantías.

Unidad 4: Comunicación y relaciones interpersonales a través de medios interactivos y digitales.

Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Criteria, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Criteria queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

Blog de Criteria

