

Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones u organismos.

CONTENIDOS

1. Conceptos.
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones.
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones.
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo.