

# Resolución de reclamaciones en servicios para la imagen personal

Modalidad: curso e-Learning Duración: 9 horas

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos.

## CONTENIDOS

1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales.
2. Elementos formales que contextualizar la reclamación.
3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.