

Resolución de incidencias en las encuestas

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de resolución de incidencias y reclamaciones en el trabajo de campo siguiendo procedimientos establecidos

CONTENIDOS

UD1. Incidencias en el proceso de encuesta/entrevista.

- 1.1. Entorno de la entrevista.
- 1.2. Fases del proceso y desarrollo de la entrevista.
- 1.3. Incidencias habituales en los procesos de encuesta/entrevista.

UD2. Comportamiento y actitudes del encuestador.

- 2.1. Motivación para participar en la encuesta.
- 2.2. Formulación de preguntas.
- 2.3. Técnicas de resolución de reclamaciones en la encuesta/entrevista.