

Control de quejas y reclamaciones

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Recursos humanos

OBJETIVOS

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

CONTENIDOS

UD1. 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.

UD2. 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.

UD3. 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.