

Tramitación en los servicios de postventa

Modalidad: curso e-Learning Duración: 11 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

- Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa
- Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas
- Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa.

CONTENIDOS

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela.
3. Identificación de quejas y reclamaciones.
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.