



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos

ADGD050PO - CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Sector: COMERCIO

Modalidad: ONLINE

Duración: 20.00 horas

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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.