



Tratamiento de quejas y conflictos

Sku: 1592EC

Horas: 10

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Conocer la estrategia de la empresa.
- Analizar la diferencia entre queja y conflicto. Estudiar la negociación.
- Conocer el registro y control de expresiones de insatisfacción.
- Estudiar el modelo de no conformidad y el modelo de acción correctiva.

CONTENIDOS

1. Introducción. 2. La estrategia de la empresa. 3. Diferencia entre queja y conflicto.

- Atención a quejas y reclamaciones.
- Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones.

4. La negociación. 5. Registro y control de expresiones de insatisfacción. 6. Modelo de no conformidad. 7. Modelo de acción correctiva.