



## ADGD050PO. Control de quejas y reclamaciones.

**Sku:** PS\_ADGD050PO

**Horas:** 20

**Formato:** HTML

### 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

- **Unidad 1. Gestión de quejas y reclamaciones.**
  - Conceptos generales.
  - Objeciones.
  - Quejas.
  - Reclamaciones.
  - Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.
    - Por teléfono.
    - Por escrito.
    - Presencialmente.
  - Pautas para aumentar una atención de calidad.
- **Unidad 2. Desarrollo de un sistema eficaz de gestión de reclamaciones.**
  - Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.
  - Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.
  - Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.
- **Unidad 3. Sondeos de mejoras.**
  - Medición de la satisfacción del cliente.
  - Cuestionarios.
  - Sondeos de mejora.
  - Tipos de sondeos.
  - ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
  - Niveles de gestión.
  - Elementos del sistema de quejas y reclamaciones