



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