



Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

Sku: CT0029

Horas: 12

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor). 2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones. 3. Caracterización del proceso de negociación. 3.1. Tipos de clientes/consumidores/usuarios. 3.2. Factores influyentes. 3.3. Departamento gestor. 3.4. Trámites y documentación. 4. Planes de negociación. 4.1. Preparación. 4.2. Desarrollo. 4.3. Resolución.