



# Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

**Sku:** CT0031

**Horas:** 14

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1. Tratamiento de las anomalías. 1.1. Principales incidencias/anomalías. 1.2. Forma. 1.3. Plazos. 2. Procedimientos de control del servicio. 2.1. Parámetros de control. 2.2. Técnicas de control. 3. Indicadores de calidad. 4. Evaluación y control del servicio. 4.1. Métodos de evaluación. 4.2. Medidas correctoras. 5. Análisis estadístico.