



## Resolución de reclamaciones en servicios para la 24

**Sku:** CT0071

**Horas:** 9

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales.
2. Elementos formales que contextualizar la reclamación.
3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.