



## Calidad de servicio y atención al cliente en el transporte y la distribución

**Sku:** CT0289

**Horas:** 13

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. Pautas de calidad de servicio y atención y satisfacción al cliente. 2. Tratamiento de las quejas y reclamaciones 3. Factores que pueden originar distintos tipos de incidencias. 4. Soluciones externas e internas de la empresa. 5. Procedimiento de reclamación de siniestros. 6. Responsabilidad e indemnizaciones cubiertas por la póliza de seguro. 7. Medio ambiente en la organización y la distribución capilar de mercancías. Tratamiento y gestión de residuos.