



Atención al cliente en 22

Sku: CT0786

Horas: 11

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. La atención personalizada: armonización y reconducción de los clientes. 1.1. Armonizar y reconducir a los clientes en situaciones difíciles. 2. El tratamiento de situaciones difíciles. 2.1. La nueva perspectiva de las quejas y reclamaciones. 2.2. Cómo transformar situaciones de insatisfacción en el servicio en clientes satisfechos con la empresa. 2.3. Tipología de reclamaciones. 2.4. Actitud frente a las quejas o reclamaciones. 2.5. Tratamiento de las reclamaciones. 3. Tipologías de clientes difíciles y su tratamiento. 4. La protección de consumidores y usuarios: normativa aplicable en España y Unión Europea.