



# Tramitación en los servicios de postventa

**Sku:** CT1307

**Horas:** 11

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

### **1. Seguimiento comercial: concepto.**

### **2. Fidelización de la clientela.**

- 2.1. Instrumentos de fidelización: bonificaciones, tarjetas de puntos o de club, cupones descuento y otros.
- 2.2. Finalidad.

### **3. Identificación de quejas y reclamaciones.**

- 3.1. Concepto.
- 3.2. Características.
- 3.3. Tipología: presenciales y no presenciales.

### **4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.**

- 4.1. Recepción.
- 4.2. Formulación documental.
- 4.3. Resolución de dudas.

### **5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.**

### **6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.**