



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.