



Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.

Sku: CT1451

Horas: 19

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. Imagen e indicadores de Calidad. 2. Tratamiento de anomalías. 2.1. Forma. 2.2. Plazos. 2.3. Incidencias/anomalías. 3. Procedimientos de control del servicio. 3.1. Parámetros de control. 3.2. Técnicas de control. 4. Evaluación y control del servicio. 4.2. Medidas correctoras.