



## **Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero**

**Sku:** CT1452

**Horas:** 32

**Formato:** HTML

### **CONTENIDOS**

1. Dependencia funcional en la empresa. 1.1. Organigramas. 1.2. Interrelaciones. 2. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente. 2.1. Naturaleza. 2.2. Efectos. 3. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente. 3.1. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas. 3.2. Reglas básicas para el tratamiento de reclamaciones. 3.3. Factores que influyen en una situación conflictiva. 3.4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones. 4. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones. 4.1. Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación. 4.2. Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación. 4.3. Configuración documental de la queja o reclamación. 5. Tramitación y gestión. 5.1. Proceso de tramitación de una reclamación. 5.2. Plazos de presentación. 5.3. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes. 6. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones. 6.1. Fases en la resolución de reclamaciones.