

## ADGD050PO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (ONLINE)



**350,00 € - 425,00 €**

Este Curso ADGD050PO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Administración y gestión. Con este CURSO ADGD050PO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y distinguir los diferentes tipos de incidencias en la venta, así como analizar la información proveniente para lograr un seguimiento y control de calidad.

**Categorías:** [Administración y Gestión](#), [Administración y Oficinas](#), [Certificados de Profesionalidad](#), [Certificados de Profesionalidad Online](#), [Cursos online](#) |

### INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	20 h
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES

**Centro de empleo**

AGENCIA DE COLOCACIÓN

**Formación acreditada**

CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

1. Conceptos generales.
2. Objeciones.
3. Quejas.
4. Reclamaciones.
5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.
6. Por teléfono.
7. Por escrito.
8. Presencialmente.
9. Pautas para aumentar una atención de calidad.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO DE UN SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.**

1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.
2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.
3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. SONDEOS DE MEJORAS.**

1. Medición de la satisfacción del cliente.
2. Cuestionarios.
3. Sondeos de mejora.
4. Tipos de sondeos.
5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
6. Niveles de gestión.
7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.

