

UF0530 TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS (ONLINE)



180,00 € - 250,00 €

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF0530 Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros, incluida en el Módulo Formativo MF0991_3 Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros, regulada en el Real Decreto 645/2011, de 9 de mayo que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

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

Duración	50 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

1. Dependencia funcional en la empresa
2. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
3. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente
4. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones
5. Tramitación y gestión
6. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS DE CALIDAD DE SERVICIO EN RELACIÓN A LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

1. Imagen e indicadores de Calidad
2. Tratamiento de anomalías
3. Procedimientos de control del servicio
4. Evaluación y control del servicio