ADGD050PO l CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
20 horas

OBJETIVO GENERAL:

Adquirir los conocimientos que permitan al participante realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial.

CONTENIDOS:

1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.
1.1. Conceptos generales.
1.2. Objeciones.
1.3. Quejas.
1.4. Reclamaciones.
1.5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.
1.5.1. Por teléfono.
1.5.2. Por escrito.
1.5.3. Presencialmente.
1.6. Pautas para aumentar una atención de calidad.

2. DESARROLLO DE UN SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.
2.1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.
2.2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.
2.3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.

3. SONDEOS DE MEJORAS.
3.1. Medición de la satisfacción del cliente.
3.2. Cuestionarios.
3.3. Sondeos de mejora.
3.4. Tipos de sondeos.
3.5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
3.6. Niveles de gestión.
3.7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.