



Programa formativo



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

ADGD050PO I CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

20 horas

OBJETIVO GENERAL:

Distinguir los diferentes tipos de incidencias en la venta, así como analizar la información proveniente para lograr un seguimiento y control de calidad.

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.



Programa formativo



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

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.