

Atención Eficaz de Quejas y Reclamaciones

A distancia | 80 h



ATENCIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

El Curso de **Atención Eficaz de Quejas y Reclamaciones** está creado para que el alumno aprenda a solventar todas las incidencias que le puedan surgir en el ámbito de su trabajo.

En Verticetraining entendemos que la formación debe ser continuada para todos los ámbitos profesionales, y por ello ponemos a disposición de nuestros alumnos unos contenidos perfectamente estructurados.

El sistema de aprendizaje de todos nuestros cursos de formación se realiza a distancia con apoyo on line. El alumno contará con un temario actual y completo, además de un acompañamiento constante en sus progresos a través de un sistema de tutorías (vía telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos.

La calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los tutores, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

OBJETIVOS:

Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.

Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.

Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para lamedora continua del servicio que se presta.

PROGRAMA:

- Tema 1. El proceso de comunicación.
- Tema 2. Tipología de clientes.
- Tema 3. Servicio de atención al cliente.
- Tema 4. El consumidor.
- Tema 5. Quejas y sugerencias.
- Tema 6. Las reclamaciones.
- Tema 7. Las reclamaciones por vía judicial.

PRECIO:

Si es trabajador asalariado de una empresa con centro de trabajo en España, consúltenos la posibilidad de **subvención 100% del curso**.

Si desea el curso de forma privada, como particular, el precio es de **336 €**

DURACIÓN:

80 horas.

OBSERVACIONES:

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

DIPLOMA ACREDITATIVO:

Al finalizar el curso, el alumno podrá obtener un certificado que acredite la realización de **80** horas de curso.

INSCRIPCIÓN Y FORMAS DE PAGO:

Para matricularse deberá rellenar el formulario de matriculación que encuentra pinchando [aquí](#).

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

- Transferencia Bancaria o Ingreso en cuenta.-
- Cargo en cuenta.-
- Tarjeta de crédito.-

**Todos los envíos que se realicen fuera de la Península, tienen un gasto adicional.*



Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta:



Madrid: C/ Magallanes, 1 - 28015

Málaga: C/ Alonso de Palencia, 15
29007 - Málaga



Tlf: 902 500 378

Fax: 902 510 044



E-mail: informacion@verticetraining.com

Perteneiente a:

