

NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Modalidad: curso e-Learning Duración: 12 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Identificar y definir las técnicas de negociación más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en los departamentos de atención al cliente/consumidor/usuario.

CONTENIDOS

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor). 2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones. 3. Caracterización del proceso de negociación. 4. Planes de negociación.

