

COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones u organismos.

CONTENIDOS

1. Conceptos. 2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones. 3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones. 4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo.

