

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES EN SERVICIOS PARA LA IMAGEN PERSONAL

Modalidad: curso e-Learning Duración: 9 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos.

CONTENIDOS

1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales.
2. Elementos formales que contextualizar la reclamación.
3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.

