

CRITERIA CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL TRANSPORTE Y LA DISTRIBUCIÓN

Modalidad: curso e-Learning Duración: 13 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Analizar las incidencias y reclamaciones de un sistema de distribución capilar definiendo actuaciones para mejorar la calidad del servicio.

CONTENIDOS

1. Pautas de calidad de servicio y atención y satisfacción al cliente. 2. Tratamiento de las quejas y reclamaciones 3. Factores que pueden originar distintos tipos de incidencias. 4. Soluciones externas e internas de la empresa. 5. Procedimiento de reclamación de siniestros. 6. Responsabilidad e indemnizaciones cubiertas por la póliza de seguro. 7. Medio ambiente en la organización y la distribución capilar de mercancías. Tratamiento y gestión de residuos.

