

# RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LAS ENCUESTAS

criteria

Modalidad: curso e-Learning Duración: 30 horas

---

Categorías: Comercio y marketing

## OBJETIVOS

Aplicar técnicas de resolución de incidencias y reclamaciones en el trabajo de campo siguiendo procedimientos establecidos

## CONTENIDOS

UD1. Incidencias en el proceso de encuesta/entrevista. 1.1. Entorno de la entrevista. 1.2. Fases del proceso y desarrollo de la entrevista. 1.3. Incidencias habituales en los procesos de encuesta/entrevista. UD2. Comportamiento y actitudes del encuestador. 2.1. Motivación para participar en la encuesta. 2.2. Formulación de preguntas. 2.3. Técnicas de resolución de reclamaciones en la encuesta/entrevista.

