

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa.

CONTENIDOS

1. Seguimiento comercial: concepto.
2. Fidelización de la clientela.
3. Identificación de quejas y reclamaciones.
4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.
5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.
6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.

