

Modalidad: curso e-Learning Duración: 50 horas

Categorías: Administración y gestión

OBJETIVOS

Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras persiguiendo soluciones de consenso entre las partes. Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CONTENIDOS

UD1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero.

- 1.1. Dependencia funcional en la empresa.
- 1.2. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
- 1.3. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
- 1.4. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.
- 1.5. Tramitación y gestión.
- 1.6. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones.

UD2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.

- 2.1. Imagen e indicadores de Calidad.
- 2.2. Tratamiento de anomalías.
- 2.3. Procedimientos de control del servicio.
- 2.4. Evaluación y control del servicio.

