

## Control de queixas e reclamacións

20 horas de duración | Formación en liña



Diploma tras finalizar a formación con éxito



Titor especializado na materia

# Que aprenderás connosco?

## Obxectivo do curso:

Aprender a distinguir os diferentes tipos de incidencias na venda, así como analizar a información proveniente para lograr un seguimento e control de calidade.

## Contidos:

### 1. XESTIÓN DE QUEIXAS E RECLAMACIÓNS.

- Conceptos xerais.
- Obxeccións.
- Queixas.
- Reclamacións.
- Análise e tratamento de queixas/reclamación.
- Por teléfono.
- Por escrito.
- Presencialmente.
- Pautas para aumentar unha atención de calidade.

### 2. DESENVOLVEMENTO DUN SISTEMA EFICAZ DE XESTIÓN DE RECLAMACIÓNS.

- Obtención da información: teléfono e outras estratexias.
- Fomentar a receptividade das queixas na empresa.
- Implementación dun sistema de xestión de reclamacións.

### 3. SONDAXES DE MELLORAS.

- Medición da satisfacción do cliente.
- Cuestionarios.
- Sondaxes de mellora.
- Tipos de sondaxes.
- Como facer unha enquisa de satisfacción?
- Niveis de xestión.
- Elementos do sistema de queixas e reclamacións.

# femxa

**Especialízate e avanza  
na túa carreira profesional!**

Formación 100%  
subvencionada por:



**XUNTA  
DE GALICIA**

**CONSELLERÍA DE  
EMPREGO, COMERCIO  
E EMIGRACIÓN**