



## CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### OBJETIVOS DEL CURSO:

- Distinguir los diferentes tipos de incidencias en la venta, así como analizar la información proveniente para lograr un seguimiento y control de calidad.

### PROGRAMA DEL CURSO:

#### **UD1 Gestión de quejas y reclamaciones**

- 1.1. Conceptos generales.
- 1.2. Objeciones.
- 1.3. Quejas.
- 1.4. Reclamaciones.
- 1.5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.
  - 1.5.1. Por teléfono.
  - 1.5.2. Por escrito.
  - 1.5.3. Presencialmente.
- 1.6. Pautas para aumentar una atención de calidad.

#### **UD2. Desarrollo de un sistema eficaz de gestión de reclamaciones**

- 2.1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.

- 2.2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.
- 2.3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.

#### **UD3. Sondeos de mejoras**

- 3.1. Medición de la satisfacción del cliente.
- 3.2. Cuestionarios.
- 3.3. Sondeos de mejora.
- 3.4. Tipos de sondeos.
- 3.5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
- 3.6. Niveles de gestión.
- 3.7. Elementos de sistema de quejas y reclamaciones.

### DIRIGIDO A:

- Personas trabajadoras ocupadas.
- Personas trabajadoras autónomas, en los programas sectoriales correspondientes a su actividad.
- Personal al servicio de las Administraciones Públicas, programas de formación dirigidos a competencias transversales.
- Cuidadores no profesionales que atiendan a personas en situación de dependencia.
- Personas trabajadoras en situación de desempleo, inscritas como demandantes de empleo en los Servicios Públicos de Empleo.

### SECTOR:

- Comercio