

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Resolución de reclamaciones en servicios para la imagen personal

Duración: 10h

Modalidad: Online

Objetivo

- Aplicar las técnicas de resolución de conflictos y reclamaciones siguiendo los criterios y los procedimientos establecidos.

Contenido

1. Procedimiento de recogida de las reclamaciones / quejas presenciales y no presenciales.
2. Elementos formales que contextualizar la reclamación.
3. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
4. Técnicas utilizadas en la resolución de reclamaciones.
5. Utilización de herramientas informáticas de gestión de relación con clientes.