

## OBJETIVO GENERAL

---

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

## DURACIÓN

---

Horas totales: 20 presenciales

## CONTENIDOS FORMATIVOS

---

### 1. 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.

### 2. 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.

### 3. 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 del sistema de quejas y reclamaciones.