



## Gestión de Quejas y Reclamaciones

### ➤ **Destinatarios:**

- Personas que desarrollan sus funciones en áreas de atención al cliente, de calidad, de post-venta, coordinadores, etc

### ➤ **Objetivos:**

- Tratamiento adecuado de las quejas y reclamaciones para lograr una satisfacción del cliente
- Aportar las técnicas propias para la gestión de incidencias en la relación comercial y los procedimientos de resolución para conseguir su transformación en una oportunidad de fidelización

### ➤ **Modalidad:**

- Eminentemente práctico con resolución de casos reales de diferentes sectores

### ➤ **Duración:**

- 20 h