

# ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

---

Modalidad: Presencial

Duración: 4h-6h presenciales

## Objetivos del curso

Adaptarse con facilidad a los nuevos retos y exigencias que surgen de la relación con nuestros clientes.

Que los participantes adquieran y/o consoliden las habilidades y actitudes necesarias para una gestión de calidad con sus clientes.

Proponer elementos diferenciadores para la satisfacción de nuestros clientes.

## CONTENIDOS

1. La calidad en la atención al cliente como elemento diferenciador, nuevas fórmulas.
2. Aspectos clave en la satisfacción del cliente: actitudes y cualidades la determinan.
3. Tratamiento eficaz de quejas y reclamaciones.
4. La atención telefónica.
5. Plan de mejora.