SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

SKU: EVOL-1281-VTP-B | **Categorías:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN, Contabilidad, Finanzas y Fiscal

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 30

CURSO TEMÁTICO

Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero

Objetivos

- Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

Contenidos

1. Dependencia funcional en la empresa.

2. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.

3. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.

4. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.

5. Tramitación y gestión.

6. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones.

Tal vez te puede interesar este curso: Tratamiento de las masas patrimoniales

O tal vez este otro de siguiente nivel: FORMACION FINANCIERA BANCARIA

Síguenos en: Instagram