TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

SKU: EVOL-1543-VNO-A | **Categorías:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN, Contabilidad, Finanzas y Fiscal

INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas	50
Acreditado por Universidad	SI
Créditos ECTS	2

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

Objetivos

- 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.
- Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

Contenidos

UD1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero.

1.1. Dependencia funcional en la empresa.
1.2. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
1.3. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
1.4. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.
1.5. Tramitación y gestión.
1.6. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones.

UD2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.

2.1. Imagen e indicadores de Calidad.
2.2. Tratamiento de anomalías.
2.3. Procedimientos de control del servicio.
2.4. Evaluación y control del servicio.