

CURSO ON-LINE

10 HORAS

TRAMITACIÓN EN LOS
SERVICIOS DE POSTVENTA



NOAINNOVA
FORMACIÓN EMPRESARIAL

OBJETIVOS

- Efectuar los procesos de recogida, canalización y/o resolución de reclamaciones, y seguimiento de clientes en los servicios postventa.
- Distinguir las fases de un proceso postventa describiendo sus características básicas.
- Describir los métodos utilizados habitualmente en el control de calidad del servicio postventa.

ÍNDICE

UD1. Seguimiento comercial: concepto.

UD2. Fidelización de la clientela.

UD3. Identificación de quejas y reclamaciones.

UD4. Procedimiento de reclamaciones y quejas.

UD5. Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.

UD6. Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de postventa.