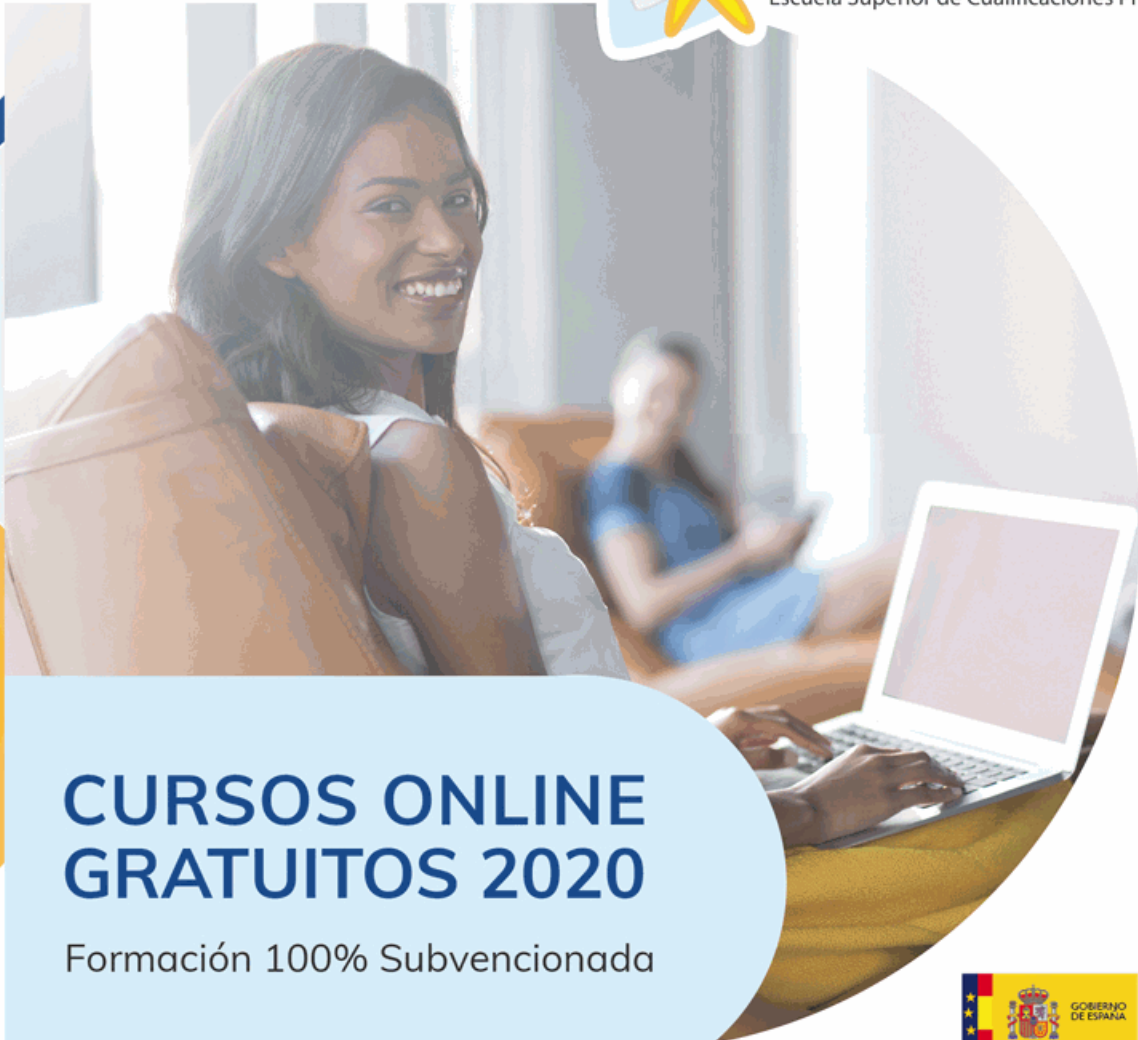




CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: CONTACT CENTER

Curso Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: www.cualifica2.es
(+34) 958 050 208



Curso Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis

Curso Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis



DURACIÓN:
30 horas



MODALIDAD:
Online



PRECIO:
Gratis



TITULACIÓN:
Oficial

SECTOR:

CONTACT CENTER



Especialízate como profesional en tu sector



100% gratuita

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



Avalada por el SEPE

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



No consume créditos formativos

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



180 horas de formación

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

DESCRIPCIÓN

Los actuales comercios buscan alcanzar una mayor satisfacción de sus clientes para conseguir la tan buscada fidelización. Con el y Cobros. Atención de Quejas y Reclamaciones, adquirirás las competencias necesarias para gestionar la cartera de clientes de fo atención al cliente y otras tareas que harán que te conviertas en un perfil profesional imprescindible.

Curso Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis

OBJETIVOS

- Definir la venta, clasificar las nuevas formas comerciales y el proceso de compra-venta.
- Analizar el proceso de calidad del servicio de atención al cliente.
- Clasificar los estilos de comunicación, las técnicas de negociación, y los instrumentos para hacer a situaciones difíciles.
- Conocer cómo se lleva a cabo el proceso de atención de quejas y reclamaciones.

PARA QUE TE PREPARA

Gracias al Curso de Gestión de Ventas y Cobros. Atención de Quejas y Reclamaciones te prepara para realizar la gestión comercial conociendo el proceso de compra y venta y para gestionar la cartera de clientes. También aprenderás a mejorar la calidad del servicio con el cliente. Además, adquirirás habilidades de comunicación y técnicas de negociación para mejorar el servicio. Aprenderás a atender quejas y reclamaciones.

SALIDAS LABORALES

Tras la realización del Curso de Gestión de Ventas y Cobros. Atención de Quejas y Reclamaciones, obtendrás las competencias y para ampliar tus funciones y conseguir así más responsabilidad en tu empresa como jefe de ventas o de planta. ¡Avanza en tu carrera a tu curriculum!

TITULACIÓN

Titulación de ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (SECTOR: CONTACT CENTER) con 30 horas expedida por la Administración Pública



TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN COMERCIAL

- 1.La “conciencia comercial”: qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial
- 2.Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra- venta
- 3.Tipología de la venta. La venta personal.
- 4.El punto de venta y el merchandising.
- 5.Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

- 1.Calidad del servicio al cliente.
- 2.Perfil del cliente actual.
- 3.Derechos y obligaciones del cliente.
- 4.Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
- 5.Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 1.Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
- 2.Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- 3.La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente.
- 4.El lenguaje positivo.
- 5.Los diferentes estilos de comunicación.
- 6.Técnicas de negociación.
- 7.El manejo y la resolución de conflictos.
- 8.La conducta de los clientes en situaciones difíciles.
- 9.Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles.
- 10.El proceso de atención de quejas y reclamaciones.

REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECONTACT CENTER) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Contact Center.

METODOLOGÍA

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutoría e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La t alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Curso Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis

FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos e participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación