

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



Marketing y ventas

El objetivo de la familia profesional “Administración y dirección de empresas” es mejorar las competencias y ampliar las capacidades de los alumnos y alumnas en el ámbito de la gestión de diferentes áreas de las empresas y negocios.

La metodología elegida es el e-learning, que une y relaciona tres elementos fundamentales para el logro de este objetivo:

1. Plataforma
2. Tutorización
3. Contenido

El tutor, a través de la plataforma, guía al alumno/a a lo largo del estudio del contenido.

Este contenido se caracteriza por:

- Ser interactivo y multimedia, lo que hace que su manejo sea más sencillo.
- Permitir la flexibilidad y autonomía en el aprendizaje.
- Estar disponible para su consulta cuando el/la alumno/a lo necesite.
- Ser un contenido de calidad y fácilmente actualizable ante los frecuentes cambios normativos.
- Disponer de autoevaluaciones para que el/la alumno/a sea consciente de su propio aprendizaje.

Esta familia profesional se centra en acciones formativas relacionadas con la gestión, administración y dirección de pequeñas y grandes empresas, abarcando diversas áreas como son la logística, de personal, económica y financiera, innovación u organización. Entre los diversos cursos disponibles se encuentran:

Nuestro Programa Formativo

LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y OBJECIONES

La Atención al Cliente

El Tratamiento de las Quejas y Reclamaciones

El Tratamiento de las Objeciones

LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

Competencias y Técnicas de Comunicación para la Resolución de Conflictos

Dirigido A:

Profesionales del marketing y ventas y/o aquellas personas que quieran afianzar su carrera profesional en el ámbito de la gestión y resolución de quejas y/o reclamaciones y en la mejora de la atención al cliente

Objetivo general

Objetivo general de la acción formativa:

-Adquirir los conocimientos y las competencias necesarias para ofrecer una atención al cliente de calidad, gestionando adecuadamente situaciones conflictivas e incidencias y transformándolas en valor añadido tanto para su puesto de trabajo como para la organización

Competencias específicas de la acción formativa:

-Adquirir las competencias y habilidades necesarias para mejorar la atención al cliente y la gestión de conflictos
-Adquirir las competencias necesarias para mejorar la comunicación con el cliente y solventar de manera adecuada los posibles conflictos que acontecen