

## CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

### Objetivos:

---

En este curso explicaremos varias de las claves y fundamentos que podemos encontrar en la gestión de quejas y reclamaciones. Para ello no solo nos centraremos en elementos tan importantes como la escucha activa o la actitud que tomamos, sino también en la mejor manera de tratar este tipo de comunicaciones para aumentar la calidad de nuestro servicio y que este sea mucho más completo.

### Duración:

---

30 horas

### Contenidos:

---

1. Gestión de quejas y reclamaciones
2. Desarrollo de un sistema eficaz de gestión de reclamaciones
3. Sondeos de mejoras