

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

Duración: 10h

Modalidad: Online

Objetivo

- Identificar y definir las técnicas de negociación más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en los departamentos de atención al cliente/consumidor/usuario.

Contenido

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación.
4. Planes de negociación.