

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

Duración: 15h

Modalidad: Online

Objetivo

- Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención/información al cliente/consumidor/usuario, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

Contenido

1. Tratamiento de las anomalías.
2. Procedimientos de control del servicio.
3. Indicadores de calidad.
4. Evaluación y control del servicio.
5. Análisis estadístico.