

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Calidad de servicio y atención al cliente en el transporte y la distribución

Duración: 15h

Modalidad: Online

Objetivo

- Analizar las incidencias y reclamaciones de un sistema de distribución capilar definiendo actuaciones para mejorar la calidad del servicio.

Contenido

1. Pautas de calidad de servicio y atención y satisfacción al cliente.
2. Tratamiento de las quejas y reclamaciones
3. Factores que pueden originar distintos tipos de incidencias.
4. Soluciones externas e internas de la empresa.
5. Procedimiento de reclamación de siniestros.
6. Responsabilidad e indemnizaciones cubiertas por la póliza de seguro.
7. Medio ambiente en la organización y la distribución capilar de mercancías. Tratamiento y gestión de residuos.