

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: El servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero

Duración: 25h

Modalidad: Online

Objetivo

- Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal –oral, escrito o medios electrónicos
Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.

Contenido

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
2. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.