

FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Nombre del curso: Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.

Duración: 20h

Modalidad: Online

Objetivo

- Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

Contenido

1. Imagen e indicadores de Calidad.
2. Tratamiento de anomalías.
3. Procedimientos de control del servicio.
4. Evaluación y control del servicio.