



Tratamiento de Quejas y Reclamaciones de Clientes de Servicios Financieros (60 horas)



Categoría: [Gestión empresarial y recursos humanos](#)

Página del curso:

<https://normabasica.com/cursos/tratamiento-de-quejas-y-reclamaciones-de-clientes-de-servicios-financieros-60-horas/>

Objetivo

Con el Curso de **60 horas de Tratamiento de Quejas y Reclamaciones de Clientes de Servicios Financieros** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

UD1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero

- 1.1 Dependencia funcional en la empresa.
- 1.2 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
- 1.3 Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente.
- 1.4 Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones.
- 1.5 Tramitación y gestión.
- 1.6 Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones.

UD2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero

- 2.1 Imagen e indicadores de Calidad.
- 2.2 Tratamiento de anomalías.
- 2.3 Procedimientos de control del servicio.
- 2.4 Evaluación y control del servicio.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 60
- Tipo: Profesiones
- Unidades: 2