

TALLER PRÁCTICO

TRAMITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE POST VENTA

(DEL 17 Y 18 DE FEBRERO, 2020)

CONTENIDOS:

Seguimiento comercial: concepto.

Fidelización de la clientela.

Identificación de quejas y reclamaciones.

Procedimiento de reclamaciones y quejas.

Valoración de los parámetros de calidad del servicio y su importancia o consecuencias de su no existencia.

Aplicación de la confidencialidad a la atención prestada en los servicios de post venta.

OBJETIVOS: efectuar los procesos de recogida y canalización de la información del cliente. Resolución de reclamaciones. Seguimiento de clientes en los servicios post venta.

ORIENTADO PREFERENTEMENTE A: Empresarios y personas relacionadas con las ventas y la atención al cliente. Interesados en general.

METODOLOGÍA: casos prácticos y apoyo de medios audiovisuales, utilizando proyector.

PLAZAS LIMITADAS - CERTIFICADO ACREDITATIVO

FECHA Y HORA LÍMITE DE INSCRIPCIÓN: 14 DE FEBRERO, 13:00 HORAS

HORARIO Y DURACIÓN: 16:30 a 20:30 horas (Lunes y Martes). 8 horas.

MATRÍCULA: 115,00 €. 85,00 € para empresarios y personal de empresas socias de la Cámara.

IMPARTE: *D^a Nuria Roca Rey (TAG Formación)*.

INFORMACIÓN Y MATRÍCULA: Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de A Coruña. C/Alameda, 30, 1º. A Coruña. formacion@camaracoruna.com. Tel: 981 918 135 / 981 216 072.

LUGAR DE IMPARTICIÓN: Centro de Formación de la Cámara. C/Mendaña de Neyra, 3 (lateral al Recinto Ferial de EXPOCORUÑA).

El pago se realizará antes del comienzo del Curso.