



TALLER GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Este taller permite aprender las técnicas para recopilar las quejas y reclamaciones de clientes y el análisis y la puesta en marcha de acciones correctivas para la resolución de las mismas.

Igualmente permitirá el establecimiento de los indicadores de departamentos en base a la información de las reclamaciones y análisis económico de la repercusión de las mismas.

Curso dirigido a:

Emprendedores, empresarios, profesionales independientes, autónomos y trabajadores por cuenta ajena con puestos de responsabilidad, que deseen mejorar sus conocimientos y aptitudes de gestión empresarial

Contacto

Teléfono: 656 43 92 35 / 95 237 71 40

Correo electrónico:

mmm@bmcformacion.com

Web: www.bmcformacion.com

Características

Duración: jornadas de 4 / 8 horas.

Utilización de herramientas lúdicas innovadoras para la formación.

Sesiones eminentemente prácticas, de nivel básico y accesible para cualquier persona interesada en mejorar la gestión de la empresa existente o crear su propio negocio.



INNOVACIÓN EN LA FORMACIÓN
BMC INNOVA
BE-MAKE-CREATE, S.L.

*"La vida se presenta como una constante decisión entre SER o estar, y entre HACER o tener. La vitalidad de una empresa se deriva de la capacidad de sus responsables para crear y aplicar ideas".
Tenemos que SER, para HACER y CREAR*



TALLERES SOBRE SISTEMAS DE GESTIÓN

Nuestro equipo

La finalidad de estas jornadas es dotar a los asistentes de los conocimientos prácticos para llevar a cabo la implantación o adaptación de un sistema de gestión SG acorde a los requerimientos de la normas nacionales e internacionales y sus aspectos esenciales.

Los sistemas de gestión permiten permiten la mejora continua de las organizaciones.

Somos un grupo de expert@s especializados en diferentes sectores que hemos trabajado o trabajamos como auditores para diferentes organismos certificadores.

Te formamos para mejorar y simplificar el sistema de gestión de tu empresa.

Ofrecemos el servicio de seguimiento de vuestro sistema de gestión como mejora y simplificación del mismo y también el de la auditoría interna.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Contenido

Requisitos y características de la calidad del servicio.

Reclamaciones: la voz de la insatisfacción.

Claves para el diseño del proceso y la función de gestión de las reclamaciones.

Gestión eficaz de las reclamaciones.

Reclamaciones como oportunidades de mejora.

UNA QUEJA ES UN REGALO.

Ediciones Gestión 2000. Janelle Barlow.



Cursos presenciales

Todos los cursos de BMC están diseñados para ser compatibles con la actividad profesional y la gestión empresarial de los alumnos.

Desde BMC mantenemos procesos de diálogo y reflexión con empresas e instituciones de prestigio en estrecha colaboración, para conocer sus necesidades reales y las capacidades y conocimientos que deben adquirir los alumnos