

## Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de cliente



**Área:** Comercialización y administración de productos y servicios financieros

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 70 h

**Precio:** Consultar

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

### CONTENIDOS

ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS - 1 protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero - 1.1 normativa, instituciones y organismos de protección - 1.2 análisis de la normativa de transparencia - 1.3 procedimientos de protección del consumidor y usuario - 1.4 departamentos y servicios de atención al cliente - 1.5 comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros - 1.6 los entes públicos de protección al consumidor - 1.7 tipología de entes públicos y su organigrama funcional - 1.8 servicios de atención al cliente - 1.9 el banco de España - 1.10 asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales - 1.11 actividades: protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero - 2 el servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero - 2.1 funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente - 2.2 el marketing en la empresa - 2.3 actividades: el servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero - 3 técnicas de comunicación, y atención al cliente - 3.1 tratamiento diferencial de sugerencias, consultas - 3.2 procesos de comunicación - 3.3 tratamiento al cliente - 3.4 percepción-emoción-comunicación - 3.5 habilidades personales y sociales - 3.6 caracterización de los distintos tipos de clientes - 3.7 actividades: técnicas de comunicación, y atención al cliente - 3.8 cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 1 - TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS - 1 servicios de atención al cliente en las entidades - 1.1 dependencia funcional en la empresa - 1.2 funciones fundamentales desarrolladas - 1.3 resolución de situaciones conflictivas originadas - 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 - 1.7 actividades: servicios de atención al cliente en las entidades - 2 procesos de calidad de servicio en relación - 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 - 2.5 actividades: procesos de calidad de servicio en relación - 2.6 cuestionario: cuestionario módulo 3 unidad 2 - 2.7 cuestionario: cuestionario módulo 3 -

### METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe

participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida.** Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.
- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.