



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



Área: Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados

Modalidad: Teleformación

Duración: 120 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 entidades del sector financiero - 1.1 normativa, instituciones y organismos de protección - 1.2 análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario - 1.3 procedimientos de protección del consumidor y usuario - 1.4 departamentos y atención al cliente de entidades financieras - 1.5 comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros - 1.6 los entes públicos de protección al consumidor - 1.7 servicios de atención al cliente - 1.8 el banco de España - 1.9 asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales - 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 - 3 técnicas de comunicación y atención al cliente - 3.1 tratamiento diferencial de sugerencias, consultas - 3.2 tratamiento al cliente - 3.3 caracterización de los distintos tipos de clientes - 3.4 cuestionario: cuestionario de evaluación - TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS - 1 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 - 1.4 tramitación y gestión - 1.5 métodos más usuales para la resolución de reclamaciones - 2 procesos de calidad de servicio en relación a las entidades - 2.1 imagen e indicadores de calidad - 2.2 procedimientos de control del servicio - 2.3 cuestionario: cuestionario de evaluación - 2.4 cuestionario: cuestionario final -

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.