GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO



FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, MARÍA JESÚS

SINOPSIS

Los usuarios, clientes y consumidores necesitan un marco de protección jurídica en materia de consumo. Para ello se ha desarrollado una normativa y existen unas instituciones a las cuales dirigirse, según los procedimientos de actuación que exija cada caso. A través de este libro veremos cómo analizar las consultas, quejas y reclamaciones en materia de consumo y también las diferentes vías de mediación en situaciones de conflicto. Por otra parte, estudiaremos las diferentes técnicas de comunicación a nivel individual y colectivo, así como diversos métodos de negociación en situaciones de quejas o reclamaciones. Por último, analizaremos los diversos sistemas de control de calidad y de mejora de los procesos de atención al cliente, de tal manera que se reduzcan tiempos y costes sin perjuicio en la calidad en la atención. Cada capítulo se complementa con una batería de actividades cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es. Los contenidos se corresponden fielmente con los del MF0245_3 Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo, perteneciente al certificado COMT0110 Atención al cliente, consumidor o usuario, regulado por el RD 1522/2011, de 31 de octubre. María Jesús Fernández Hernández y Gema Campiña Domínguez son profesoras de ciclos formativos....

Editorial	PARANINFO
Materia	Gestión de ventas y marketing
EAN	9788428359900
Status	Normal
Páginas	196
Tamaño	240x170x0 mm.
Peso	34
Precio (Imp. inc.)	16,00€
Fecha de lanzamiento	29/09/2023

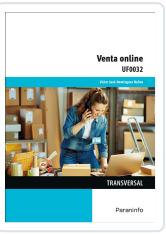
Títulos relacionados



POLÍTICAS DE MARKETING 3.ª EDICIÓN 2022
CUESTA PICAZO, QUITERIA/ALCARAZ CRIADO, JAVIER IGNACIO/ESCRIBANO RUIZ, GABRIEL



ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS DE VENTAS 2.ª EDICIÓN 2022
MARTÍNEZ MARTÍNEZ, AURORA/ZUMEL JIMENEZ, MARIA CRISTINA



VENTA ONLINE
DOMINGUEZ BAÑOS, VÍCTOR JOSÉ



MEDIOS DE PAGO INTERNACIONALES
RODÉS BACH, ADOLF