

CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



SKU: CT0031

Horas: 15

CONTENIDO

1. Tratamiento de las anomalías.
 - 1.1. Principales incidencias/anomalías.
 - 1.2. Forma.
 - 1.3. Plazos.
2. Procedimientos de control del servicio.
 - 2.1. Parámetros de control.
 - 2.2. Técnicas de control.
3. Indicadores de calidad.
4. Evaluación y control del servicio.
 - 4.1. Métodos de evaluación.
 - 4.2. Medidas correctoras.
5. Análisis estadístico.