



TRATAMIENTO DE QUEJAS Y CONFLICTOS

SKU: 1592EC

Horas [10](#)

OBJETIVOS

- Conocer la estrategia de la empresa.
- Analizar la diferencia entre queja y conflicto.
Estudiar la negociación.
- Conocer el registro y control de expresiones de insatisfacción.
- Estudiar el modelo de no conformidad y el modelo de acción correctiva.

CONTENIDO

1. Introducción.

2. La estrategia de la empresa.

3. Diferencia entre queja y conflicto.

- Atención a quejas y reclamaciones.
- Técnicas y procedimientos utilizados en la gestión de reclamaciones.

4. La negociación.

5. Registro y control de expresiones de insatisfacción.

6. Modelo de no conformidad.

7. Modelo de acción correctiva.