FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT1451
Nombre: Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero.
Duración: 20 horas
Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

Contenidos:

1. Imagen e indicadores de Calidad.

2. Tratamiento de anomalías.

3. Procedimientos de control del servicio.

4. Evaluación y control del servicio.