

Paraninfo

UF0530 - Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros



Editorial: Paraninfo

Autor: ENRIQUE GARCÍA PRADO

Clasificación: Certificados de Profesionalidad > Administración y Gestión

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 130

ISBN 13: 9788428398657

ISBN 10: 8428398658

Precio sin IVA: 11,54 Eur

Precio con IVA: 12,00 Eur

Fecha publicación: 16/10/2014

Sinopsis

Un buen servicio a los clientes y usuarios de servicios financieros es una prueba de calidad irrefutable para los mismos y la mejor manera de consolidar la clientela.

Esta obra analiza los servicios de atención al cliente en las entidades financieras y los procesos de calidad de servicio. Aspectos como el procedimiento de recogida de quejas y reclamaciones, su tramitación y gestión, los métodos para su resolución y los procedimientos de control y evaluación junto con la aplicación de medidas correctoras son algunas de las cuestiones abordadas. Y no sólo desde un punto de vista formal, sino también desde la perspectiva de la atención al cliente con el propósito de convertir la resolución de una queja o reclamación en una oportunidad de fidelizar al cliente. El contenido teórico se completa con una selección de cuestionarios y actividades que contribuyen a afianzar los conocimientos expuestos y las destrezas adquiridas. El texto responde al contenido curricular que para la UF 0530 Tratamiento de quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros, integrada en el Módulo Formativo MF 0991_3 Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros, definen los RD 645/2011 de 9 de mayo y 610/2013 de 2 de agosto que regulan los certificados de profesionalidad Comercialización y administración de productos y servicios financieros, Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros y Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares, en los que es transversal.

Enrique García Prado, Licenciado en Derecho, trabaja como docente en el ámbito de la formación ocupacional

y continua.

Indice

1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero. 2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero. Anexo.

Ediciones Paraninfo S.A. Calle José Abascal 41, Oficina 701. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax (+34) 91 445 62 18

info@paraninfo.es www.paraninfo.es