



**CAPACITACIÓN**

# ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad



Gestión eficaz en el tratamiento de quejas y  
reclamos



In Company

A definir



[www.quaragroup.com](http://www.quaragroup.com)

---

# Gestión eficaz en el tratamiento de quejas y reclamos



¿Por qué este curso?



Atender y gestionar los reclamos de los clientes mejora la imagen de nuestra empresa.



Cambiar la actitud de los clientes insatisfechos, logrando su satisfacción.



Aplicar herramientas que mejoren la eficacia de tu sistema de gestión de la calidad.

---

# Objetivos del curso

¿Qué obtendrás de esta capacitación?



Mapear el proceso de atención de quejas y reclamos actual.



Incluir a la gestión de las quejas y reclamos en el proceso de mejora continua de la empresa.



Aplicar un método eficaz de tratamiento de quejas y reclamos.



Alinear la gestión de los reclamos a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

---

# Contenido programático

¿Cuáles serán los temas que abarcaremos?



Implementación de un sistema de gestión de quejas y reclamos (SGQR).

- Identificación de los clientes
- Definición del proceso de SGQR
- Control del proceso de SGQR



Acciones de contingencia y correctivas.



Indicadores de gestión.



Mejora continua del proceso de SGQR.



Como comunicar los resultados a los clientes.

# Información importante



## A quienes está dirigido.

Miembros del staff en contacto con clientes externos, Servicio al Cliente, Ventas y Marketing, y responsables de Sistemas de Gestión de la Calidad



## Metodología.

Exposición y ejercicios grupales para desarrollar los temas planteados.



## Vacantes.

Limitadas a 25 personas el número máximo de asistentes.



## Requisitos para los asistentes.

Es conveniente que los participantes tengan conocimientos básicos sobre sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001



## Duración.

Una jornada 8 horas.



## Certificados.

Se entregarán certificados de asistencia al curso.

---

# ¡Contáctanos!



**CAPACITACIÓN**



[www.quaragroup.com](http://www.quaragroup.com)



[info@quaragroup.com](mailto:info@quaragroup.com)