## Paraninfo

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



Editorial: Paraninfo

**Autor: ENRIQUE GARCÍA PRADO** 

Clasificación: Certificados Profesionales >

Administración y Gestión **Tamaño:** 17 x 24 cm.

Páginas: 130

ISBN 13: 9788428398657 ISBN 10: 8428398658

Precio sin IVA: \$ 300.00 Mxn Precio con IVA: \$ 300.00 Mxn Fecha publicacion: 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.

#### Comercial

**ZONA CENTRO** 

Norma Amezola

Tf: 52 1 56 2575 0552

E-MAIL: norma.amezola@paraninfo.mx

**ZONA NORTE Y SUR** 

Nancy Ochoa

TF: 52 1 81 8362 1055

nancy.ochoa@paraninfo.mx

**ADMINISTRACIÓN** 

**ADMINISTRACIÓN** 

Guadalupe Gallegos

ventas@paraninfo.mx

52 5 52 4992 649