

FORMACIÓN GRATUITA PARA SECTOR COMERCIO DE NAVARRA

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Nº de Horas 16 horas **Videoconferencia ZOOM** + 4 horas Proyecto individual aplicable a tu comercio

Fechas de desarrollo: 3 al 13 de Mayo de 2021 - De Lunes a Jueves de 15:00 a 17:00

Contenidos:

1. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

- Qué es una queja?
- Descripción del Proceso y Tratamiento de gestión de quejas.
- La recogida de información y contestación.

2. LAS RECLAMACIONES y LA JUNTA DE ARBITRAJE DE CONSUMO EN NAVARRA

- Que es una reclamación. Herramientas para la gestión de las reclamaciones
- Qué es el arbitraje: Tipos, Características y Procedimiento del Arbitraje en Navarra

Facilitan: **Isabel Rico** Profesional en Comunicación y marketing. Formadora comercial y speaker.

Mikel Cabestrero Gestor en Asociaciones de Comerciantes, Formador y comunicador

Cumplimenta la ficha anexa y envíala a solicitudescursos@anel.es

Cofinancian:

Organiza e Imparte

**ÚLTIMAS
PLAZAS
INSCRÍBETE**

