



# quejas, conflictos y reclamaciones en venta consultivo.

Nociones básicas de la comunicación durante una venta.

Duración: 20 minutos



# quejas, conflictos y reclamaciones en venta consultivo

## Objetivos del curso

Muestra la importancia de saber gestionar las insatisfacciones del cliente, desde el principio hasta el final. Por ello, enumera los pasos que debemos seguir, que son: gestionar la curva de hostilidad, gestionar el proceso y la correcta gestión de la comunicación durante el tratamiento de quejas y reclamaciones. A continuación, debemos proponer, junto al cliente, posibles soluciones, que debemos implementar y a las que debemos hacerle un seguimiento.

## Estructura general del curso

Conceptos básicos como que una queja de un cliente y reclamaciones

Evaluación final