

# 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.

### Índice

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 Velázquez no. 31, 3º. Derecha, 28001 Madrid (España)

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

[email protected] [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es)