

MASTERCLASS

ISO 10002 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas

Descripción del evento

Esta norma proporciona orientación sobre el proceso de tratamiento de quejas relacionados con los productos y servicios de una organización. Incluye la planificación, el diseño, la operación y la mejora del proceso en sí.

Objetivos

Introducir a los participantes en las disposiciones básicas de la norma ISO 10002

Dirigido a

Público en general y personas que tengan la responsabilidad de gestionar tanto procesos de atención a clientes como el tratamiento de quejas, reclamaciones y inquietudes de clientes, consumidores y/o usuarios.

12

JUNIO

2020

Horario

De 16:00 Hora Española

Ubicación

SALA DE WEBINARS de INTEDYA.

Máx de participantes

100 personas

Precio

70

Importe sin impuestos indirectos. Los impuestos aplicables se determinarán según la normativa fiscal correspondiente

Solicitar **más información**

CAPACIDAD COMPETITIVA

Desplegamos acciones formativas desarrolladas a través de las diferentes metodologías existentes en el mercado manteniendo en la vanguardia tecnológica y ofreciendo el más amplio abanico de posibilidades al mercado.

VANGUARDIA TECNOLÓGICA

Para quien quiere estar en la vanguardia del conocimiento, quien quiera ser pionero en el conocimiento de nuevas tendencias y especialidades en nuestro sector,les ofrecemos la oportunidad de formarse con los mejores.

FORMACIÓN INTERNACIONAL

Nuestros Títulos están emitidos por INTEDYA INTERNACIONAL o en olaboración con entidades e instituciones de prestigio nacional y/o internacional que participan en el desarrollo de las acciones formativas.

Intedya
International Dynamic Advisors



Temario

- Conceptos básicos
- Fundamentos y requisitos normativos
- Modelo de tratamiento de quejas
- Ventajas de la gestión de quejas

CALENDARIO PRÓXIMAS ACTIVIDADES 2026

Seguridad de la Información en la industria Automotriz TISAX – Niveles, Registro y Elementos clave d

Fecha/s: 16/12/2026

16:00 a 17:30 Hora española

Precio: 70 EUR

Canal Ético: ¿Obligación, Riesgo u Oportunidad?

Fecha/s: 09/12/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

De la seguridad a la conformidad legal en privacidad: integración ISO 27701 en Sistemas de Gestión d

Fecha/s: 26/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Cómo hacer una matriz de riesgos LAFT

Fecha/s: 25/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR

Estándares de Huella de Carbono de organización: Diferencias y similitudes entre GHG Protocol e ISO

Fecha/s: 24/11/2026

16:00 a 18:00 Hora española

Precio: 70 EUR