

# Jornada “ATENCIÓN DE RECLAMACIONES”



Córdoba, 26 de junio de 2014



Más información:  
Teléfono: 957-3346214  
e-mail: [jdcano@andaluciaemprende.es](mailto:jdcano@andaluciaemprende.es)  
[mpipo@andaluciaemprende.es](mailto:mpipo@andaluciaemprende.es)



Andalucía Emprende, Fundación Pública Andaluza  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO

**ANDALUCÍA EMPRENDE,  
FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA**

organiza el jueves 26 de junio en el Parque Tecnológico Rabanales 21 de Córdoba la **Jornada “Atención de reclamaciones”**

Las reclamaciones constituyen un instrumento fundamental para conocer las expectativas de los clientes, sirven como indicación de la calidad percibida y del grado de satisfacción.

Con el fin de tomar conciencia de la importancia de este servicio en la empresa, reflexionar en las actitudes y habilidades a desarrollar frente al cliente, optimizar las habilidades necesarias para obtener compromisos del cliente durante la relación comercial, entre otros objetivos, se ha organizado esta jornada, para la que la Fundación ha contado con la empresa Montaner&A.

**PROGRAMA:**

**08:00-08:15 h.**

- Inauguración
- Presentación Carta de Servicios AE.

**08:15-14:00 h:**

- Servicio de atención a quejas y reclamaciones.
- Uso eficaz de la comunicación en quejas y reclamaciones.
- Procedimiento de gestión.

**Ponente:**

**D. José Manuel Blanco.  
Montaner & A.  
P.T. Rabanales-21.**

**LUGAR DE CELEBRACIÓN:**

P.T. RABANALES 21

Edif. Aldebarán.

Calle Cecilia Payne, s/n

14014 Córdoba

**Fecha:** 26 de junio de 2014

**Información e inscripciones:**

CADE de Córdoba Sede Rabanales 21

Teléfono: 957-346214

[mpipo@andaluciaemprende.es](mailto:mpipo@andaluciaemprende.es)

[jdcano@andaluciaemprende.es](mailto:jdcano@andaluciaemprende.es)

**Inscripción gratuita.**

**Aforo limitado.**

Síguenos en...



**CADE Córdoba:**

<https://www.facebook.com/cadecordoba>