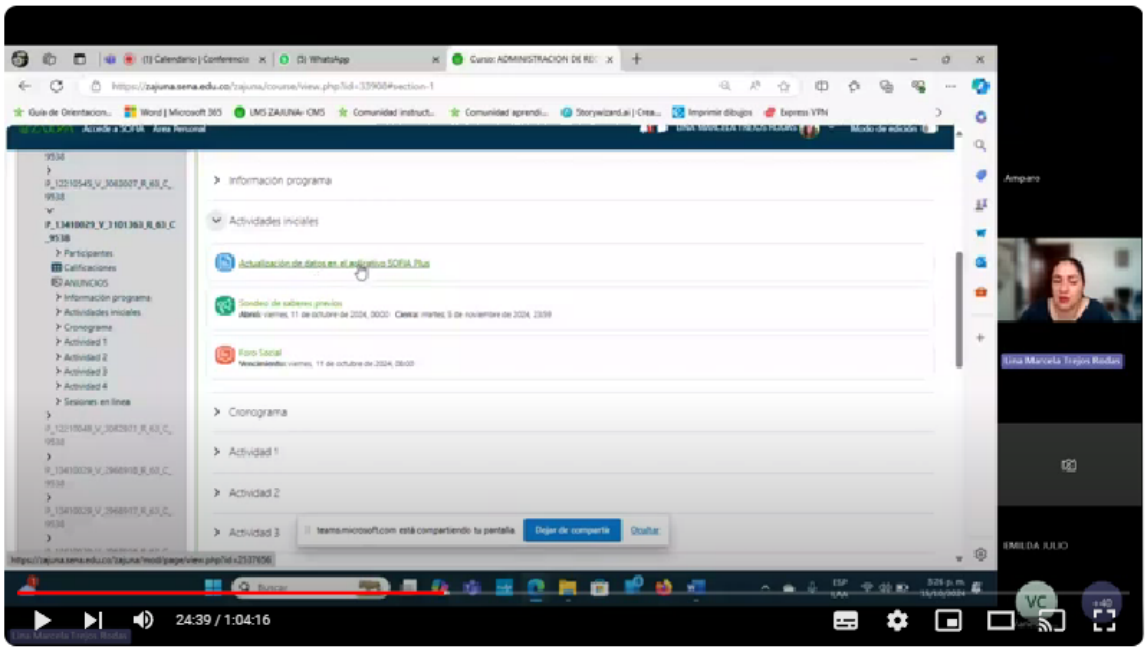
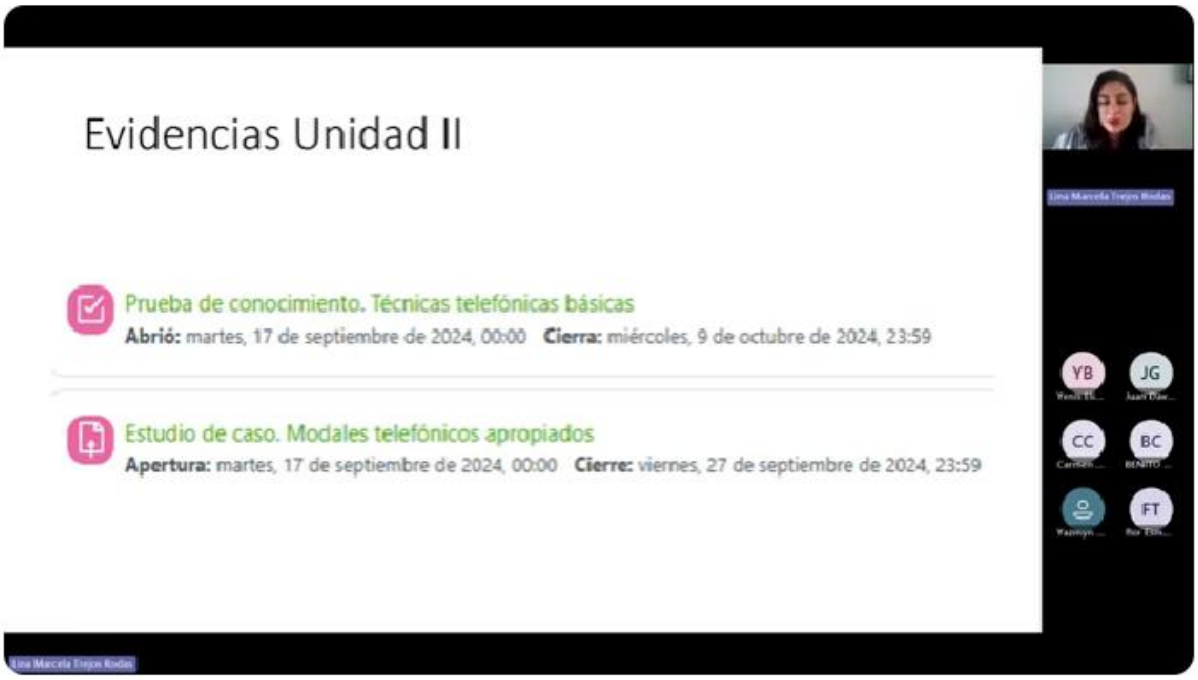
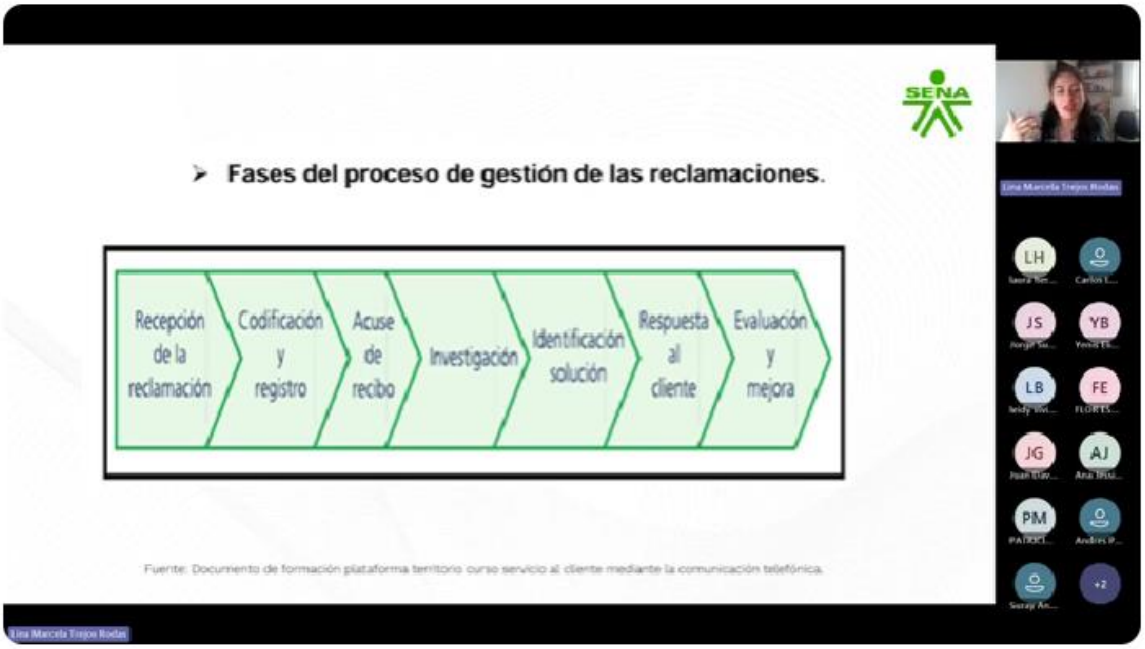
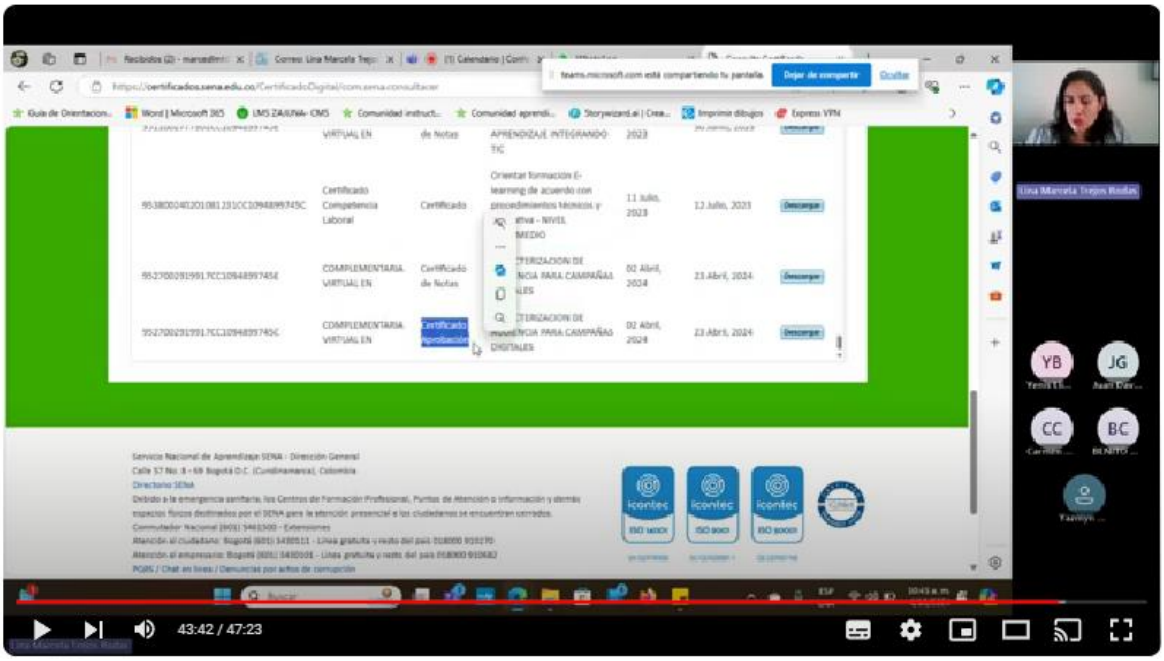
Evidencia 5.2

Captura de pantalla sesiones en línea






Fases del proceso de gestión de las reclamaciones.
Recepción de la reclamación
Codificación y registro
Acuse de recibo
Investigación
Identificación solución
Respuesta al cliente
Evaluación y mejora
Fuente: Documento de formación plataforma territorio curso servicio al cliente mediante la comunicación telefónica.
Lina Marcela Trejos Rodas


43:42 / 47:23
Lina Marcela Trejos Rodas