



DESTREZAS COMERCIALES S.A.

**DETALLES SOBRE LA COMERCIALIZACION DE:
11 REGLAS PARA EL MANEJO DE QUEJAS
Y RECLAMACIONES©**

DESCRIPCION DE ESTE PRODUCTO

11 reglas para el manejo de quejas y reclamaciones en un paquete ideado para ayudar en la capacitación del personal en esta área. Puede ser utilizado por un Facilitador o bien para autoaplicarse en forma individual.

DISEÑO DE ESTE PRODUCTO

Este producto esta elaborado en formato de power point de Microsoft. Esto ayuda al interesado a ejecutarlo de forma fácil, y accesible para cualquier versión de Windows©.

Con esto se evita también la instalación de software adicional para abrir otro tipo de aplicaciones.

QUE CONTIENE ESTE PRODUCTO

El interesado va a encontrar:

- ▶ Una presentación en power point sobre las 11 reglas. Estas contiene la regla, la razón por la que se generan y recomendaciones para evitar que sucedan.
- ▶ Una video de 3.55 minutos en donde se resumen las 11 reglas.
- ▶ Un archivo en Word de Windows© con 4 actividades diseñadas para evaluar el aprendizaje. Las 4 actividades son: 1) Pareo de términos. 2) Falso o verdadero. 3) Estructura para manejar quejas y reclamos y 4) Lectura para análisis y reflexión.

COMO SE ADQUIERE

El interesado nos debe enviar un correo solicitando la adquisición del mismo. En este correo debe indicarnos: 1) A nombre de quién debe facturarse, 2) El nombre del responsable del trámite y 3) El correo electrónico a donde se debe enviar las dinámicas.

Con esta información Destrezas Comerciales S.A. le envía una factura pro forma con toda la información sobre la forma de efectuar el pago y el monto de la misma. Esta dinámica tiene un costo de **cuarenta (40) dólares americanos.**

Para efectuar el pago disponemos de 3 formas:

1.- Puede pagar por medio de **PAY PAL**. Esta opción esta disponible desde nuestra página Web. Al hacer click sobre el icono de compra, el sistema le llevará directamente a la página Web de la empresa Pay Pal, ahí se hace todo el proceso de pago. Una vez efectuado, Pay Pal nos comunica del pago y a partir de ese momento se le envía el producto al cliente. Para el envío tomamos el correo electrónico indicado en la transacción. Si el cliente desea que se le envíe a otro correo nos lo debe de indicar tan pronto haga el pago.

2.- Otra opción a disposición de los clientes es hacer el pago por medio de la empresa de envíos de dinero **MONEY GRAM**. En este caso el cliente nos debe solicitar una factura pro forma ya que en ella se indica la información necesaria para la transacción. En este caso el cliente debe indicarle al Agente de Money Gram que la comisión que se cobra por el envío la rebaje del monto a enviar, de esa manera el cliente no lo paga. Tan pronto se haga el envío, el cliente nos lo debe de comunicar por medio de correo electrónico (por favor indicar el número de transacción que le dan en Money Gram). Cuando verificamos el pago se le hará envío del producto al cliente.

3.- Para los clientes que **viven** en Costa Rica pueden hacer el pago por medio de transferencia bancaria, deposito a la cuenta de Destrezas Comerciales, en cheque o efectivo. Para esto nos deben de solicitar previamente una factura para el trámite respectivo. De igual manera se envían por correo electrónico.

GARANTIAS

Destrezas Comerciales S.A. le garantiza al cliente el envío del producto una vez confirmado el pago. En caso, que por alguna razón al cliente no le llega el producto Destrezas Comerciales S.A. se lo envía nuevamente, sin costo adicional.

De igual manera garantizamos al cliente que todos los contenidos de estas dinámicas son propiedad intelectual de Destrezas Comerciales S.A., por lo que estamos protegidos por derechos de autor.

POLITICA DE PRIVACIDAD

Este producto esta protegido por derechos de autor. El cliente adquiere el derecho de uso sobre los mismos sin ninguna restricción de tiempo. Se prohíbe la reproducción o comercialización a terceros. Para mayor información revise nuestra política de privacidad ubicada en nuestro sitio Web, ya que esta forma parte del contrato de compra que asume el cliente con nuestra empresa.

ENVIENOS UN CORREO SOLICITANDO SU FACTURA PARA EL TRAMITE DE PAGO

**DESTREZAS
COMERCIALES**

ventas@destrezascomerciales.com

www.destrezascomerciales.com