

Atención de Quejas y Reclamaciones

Duración: 80 horas

Modalidad: Online

Coste Bonificable: 600 €

Objetivos del curso

En una sociedad consumista como la actual la atención a los clientes y usuarios de bienes y servicios es muy importante, por lo que saber realizar dicha función de forma correcta puede suponer grandes oportunidades. Hacer frente a situaciones de quejas, reclamaciones, o insatisfacciones con el producto obtenido es difícil, se han de tratar con cuidado, pues la imagen de la empresa depende de ello, por lo que la calidad del servicio ha de ser buena, de la calidad, rapidez y eficacia de la solución depende la confianza del cliente sobre el servicio que se le ofrece. En definitiva, con este curso se pretende conseguir la adquisición de esas capacidades necesarias en atención de quejas y reclamaciones, que desde una perspectiva laboral es necesaria, y útil en una perspectiva personal.

Contenidos

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
 - Naturaleza.
 - Efectos.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
 - Elementos formales que contextualizan la reclamación.
 - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:

- Plazos de presentación.
 - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
 - Gestión on-line.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
- Fases del proceso de resolución.
 - Documentación que se genera.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos:
- Concepto y elementos.
 - Clases.
 - Eficacia de los actos.
 - El silencio administrativo.
 - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.

1. Conceptos y características:
- Árbitro.
 - Mediador.
 - Partes implicadas.
 - Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
2. La mediación:
- Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
 - Requisitos exigibles.
 - Procedimientos seguidos.
3. El arbitraje de consumo:
- Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
 - Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
 - Organigrama funcional.
 - Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
 - Institucionalización del arbitraje.
 - Juntas arbitrales.
 - Laudo arbitral.
4. Procedimientos de arbitraje en consumo:
- Principios generales.
 - Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
 - Ventajas e inconvenientes.
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje:

- Convocatoria.
- Acta.
- Resolución.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.

1. Conceptos:
 - Queja.
 - Reclamación.
 - Consulta.
 - Denuncia.
 - Partes intervinientes.
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
 - Situación, percepción, motivación: clima.
 - Tratamiento.
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
 - Interpersonal.
 - Telefónica.
 - Escrita.
 - Telemática.
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
 - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
 - Dialéctica de la argumentación.
 - Negociación y sus técnicas de comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación:
 - Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
 - Factores influyentes.
 - Departamento gestor.
 - Trámites y documentación.
4. Planes de negociación:



www.formatesincoste.com

info@formatesincoste.com

Tfno: 956 074 222/655 617 059

Fax: 956 922 482

- Preparación.
- Desarrollo.
- Resolución.