Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

Área: ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO
Modalidad: Teleformación
Duración: 60 h
Precio: Consultar

Curso Bonificable
Contactar
Recomendar
Matricularme

OBJETIVOS

Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente /consumidor / usuario.

CONTENIDOS

1 marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo - 1.1 normativa en defensa del consumidor - 1.2 instituciones y organismos de protección al consumidor - 1.3 actividades: marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo - 2 atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo - 2.1 funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente - 2.2 documentación de los departamentos de atención al consumidor - 2.3 normativa reguladora entre empresas y consumidores - 2.4 proceso de tramitación y gestión de una reclamación - 2.5 métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones - 2.6 la actuación administrativa y los actos administrativos - 2.7 actividades: atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo - 3 mediación y arbitraje en materia de consumo - 3.1 conceptos y características - 3.2 la mediación - 3.3 el arbitraje de consumo - 3.4 actividades: mediación y arbitraje en materia de consumo - 4 comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo - 4.1 conceptos - 4.2 caracterización del cliente-consumidor-usuario ante quejas y reclamaciones - 4.3 comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones - 4.4 herramientas de comunicación - 4.5 actividades: comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo - 5 negociación y resolución ante queja y reclamación - 5.1 objetivos en la negociación de una reclamación - 5.2 técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones - 5.3 caracterización del proceso de negociación - 5.4 planes de negociación - 5.5 actividades: negociación y resolución ante queja y reclamación - 6 control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones - 6.1 tratamiento de las anomalías - 6.2 procedimientos de control del servicio - 6.3 indicadores de calidad - 6.4 evaluación y control del servicio - 6.5 análisis estadístico - 6.6 actividades: control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones - 6.7 cuestionario: cuestionario módulo 2 -

METODOLOGIA

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un el **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.
- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado.** El

departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

- **El curso puede realizarse exclusivamente a través de Internet pero si el estudiante lo desea puede adquirir un manual impreso.** De esta manera podrá volver a consultar la información del curso siempre que lo desee sin que necesite utilizar el Campus Virtual o, estar conectado a Internet.

REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.
  No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.