



## COMM116PO. Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales.

**Sku:** PS812

**Horas:** 20

### OBJETIVOS

Identificar y aplicar estrategias de gestión de las reclamaciones, teniendo en cuenta la normativa en vigor.

### CONTENIDOS

**1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES.** 1.1 Estrategias para la gestión de reclamaciones 1.2 Gestión de reclamaciones teniendo en cuenta la normativa aplicable **2. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA RELACIONADA CON LAS RECLAMACIONES: CONTRATO DE COMPRA, PROTECCIÓN DEL COMPRADOR Y DEL CONSUMIDOR, PLAZOS DEL PROCESO.** **3. FUNDAMENTOS LEGALES EN TÉRMINOS DE GARANTÍAS.** **4. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS Y DIGITALES.** 4.1 Técnicas de comunicación asertiva 4.2 Estrategias de control emocional.