



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.