



ADGD268PO. Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones.

Sku: PA_ADGD268PO

Horas: 20

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Definir qué es una queja, sus componentes, origen, situaciones e implicaciones.
- Establecer un protocolo para responder las quejas
- Conocer las hojas de reclamaciones de consumo, su definición, usos, características y marco legal.
- Conocer las implicaciones que conlleva la atención telefónica en el departamento de atención al cliente y en la atención de quejas y reclamaciones
- Identificar el significado, el momento y el alcance de las reclamaciones por vía judicial.

CONTENIDOS

- **Unidad 1. Quejas y sugerencias**
 - Consideraciones previas
 - ¿Qué es una queja?
 - Pasos a realizar ante las quejas
 - Descripción del proceso de gestión de quejas
 - Contestación de las quejas
 - Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas
- **Unidad 2. Las reclamaciones**
 - Conceptos previos
 - ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
 - ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
 - ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
 - Claves para realizar las cartas de reclamaciones
 - Competencias
 - Infracciones y sanciones
 - El arbitraje como alternativa
 - El marco legal y las ventajas del sistema arbitral. El convenio y el procedimiento
- **Unidad 3. Atención telefónica de reclamaciones y quejas**
 - Atender al teléfono
 - Características de la atención telefónica

- El proceso de atención telefónica
- Atención de quejas, objeciones y reclamaciones
- El lenguaje
- **Unidad 4. Las reclamaciones por vía judicial**
 - El juicio y su finalidad
 - Negociar y resolver conflictos
 - Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista
 - Sentencia
 - Concepto de daño moral