



## **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