



# Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones.

## ADGD268PO

Sku: ADGD268POIN

Horas: 20

Formato: HTML

## OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos que permitan al participante realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial.
- Aprender a gestionar las quejas que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Aprender a gestionar las reclamaciones que los clientes puedan realizar ante las empresas.
  
- Saber realizar una atención telefónica eficaz de reclamaciones y quejas.
- Conocer el procedimiento que siguen las reclamaciones por la vía judicial.

## CONTENIDOS

**1. Quejas y sugerencias** -Introducción: quejas versus sugerencias. -¿Qué es una queja? - Pasos que deben realizarse ante las quejas. -Descripción del proceso de gestión de quejas. -El tratamiento de las quejas y la recogida de información. -Contestación de las quejas. - Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas. **2. Las reclamaciones** - Introducción: quejas versus reclamaciones. -¿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. **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. **4. Las reclamaciones por vía judicial** - Introducción: el camino hacia la 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.