



## **ADGD268PO. Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones.**

**Sku:** 55814IN

**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**

- **Unidad 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.
- **Unidad 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.
  
- **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.**
  - 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.