



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.