



ADGD0004. Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones

Sku: 116393IN

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. Gestión de quejas y sugerencias

- Definición de queja
- Elaboración de una queja
- Descripción del proceso de gestión de quejas
- Tratamiento de las quejas y la recogida de información
- Contestación de las quejas
- Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas

Unidad 2. Gestión de las reclamaciones

- Definición de hoja de reclamaciones Realización de una hoja de reclamaciones
- Tramitación de las hojas de reclamaciones Identificación de las claves para realizar las cartas de reclamaciones
- Conocimiento y desempeño de competencias Identificación de infracciones y sanciones
- Aplicación del arbitraje como alternativa
- Conocimiento del marco legal y las ventajas del sistema arbitral
- Conocimiento del convenio y el procedimiento

Unidad 3. Atención telefónica de reclamaciones y quejas

- Atención al teléfono.
- Identificación de características de la atención telefónica.
- Aplicación del proceso de atención telefónica.
- Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.
- Uso del lenguaje.

Unidad 4. Gestión de las reclamaciones por vía judicial

- Asimilación del proceso de juicio y su finalidad
- Negociación y resolución de conflictos.
- Desarrollo de la comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
- Aplicación de la sentencia.
- Definición de daño moral.