



# Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

**Sku:** CT0029

**Horas:** 12

**Formato:** HTML

## CONTENIDOS

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor). 2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones. 3. Caracterización del proceso de negociación. 3.1. Tipos de clientes/consumidores/usuarios. 3.2. Factores influyentes. 3.3. Departamento gestor. 3.4. Trámites y documentación. 4. Planes de negociación. 4.1. Preparación. 4.2. Desarrollo. 4.3. Resolución.