



Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

Sku: CT0032

Horas: 15

Formato: HTML

CONTENIDOS

1. Conceptos. 1.1. Queja. 1.2. Reclamación. 1.3. Consulta. 1.4. Denuncia. 1.5. Partes intervinientes. 2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones. 2.1. Situación. percepción. motivación: clima. 2.2. Tratamiento. 3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones. 3.1. Interpersonal. 3.2. Telefónica. 3.3. Escrita. 3.4. Telemática. 4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo. 4.1. Teoría de la argumentación: componentes. contexto y condiciones. 4.2. Dialéctica de la argumentación. 4.3. Negociación y sus técnicas de comunicación.