



## Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo

**Sku:** CT0034

**Horas:** 20

**Formato:** HTML

### CONTENIDOS

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente. 1.1. Naturaleza. 1.2. Efectos. 2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor. 3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones /denuncias. 3.1. Elementos formales que contextualizan la reclamación. 3.2. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación. 3.3. Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación. 4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores. 5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación. 5.1. Plazos de presentación. 5.2. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes. 5.3. Gestión on-line. 6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones. 6.1. Fases del proceso de resolución. 6.2. Documentación que se genera. 7. La actuación administrativa y los actos administrativos. 7.1. Concepto y elementos. 7.2. Clases. 7.3. Eficacia de los actos. 7.4. El silencio administrativo. 7.5. Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.