



**Atención eficaz de quejas y reclamaciones**

## Atención eficaz de quejas y reclamaciones

**Duración:** 60 horas

**Precio:** euros

**Modalidad:** e-learning

### Objetivos:

Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.

- Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.

### Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

### Requisitos previos:

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

**Salidas profesionales:**

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

## Titulación:

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:



## Programa del curso:

### Tema 1. El proceso de comunicación

- 1.1. El proceso de comunicación y sus elementos
- 1.2. Elementos de gran relevancia en la comunicación oral
- 1.3. Fases del proceso de comunicación.
- 1.4. El mensaje.
- 1.5. Filtros en el proceso
- 1.6. La comprensión.
- 1.7. La escucha.
- 1.8. Proceso de la comunicación
- 1.9. La comunicación verbal
- 1.10. La comunicación no verbal.

### Tema 2. Tipología de clientes

- 2.1. Pérdidas de clientes
- 2.2. Tipos de clientes
- 2.3. ¿Qué necesita el cliente?
- 2.4. Calidad en la atención al cliente.
- 2.5. Atención al cliente dentro del mercado
- 2.6. Entrevistas

### Tema 3. Servicio de atención al cliente

- 3.1. El servicio de atención al cliente
- 3.2. Servicio al cliente y calidad total.
- 3.3. Calidad del servicio, satisfacción del cliente y comportamiento postcompra
- 3.4. La insatisfacción postcompra
- 3.5. Aptitudes hacia los clientes.
- 3.6. Solución a los problemas
- 3.7. Programa de mejora en la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias.

- 3.8. Bases del buen resultado a través de la relación con los clientes.
- 3.9. Una buena relación con el cliente
- 3.10. Hablar de la idea principal e impulsar la autoestima de la otra persona.
- 3.11. Habilidades en relación con la inteligencia emocional.
- 3.12. Acciones en torno a la influencia sobre el cliente.

### Tema 4. El consumidor

- 4.1. El consumidor.
- 4.2. Consejos para el consumidor
- 4.3. Derechos del consumidor.
- 4.4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.
- 4.5. ¿Cómo ejercer los derechos del consumidor?

### Tema 5. Quejas y sugerencias

- 5.1. Introducción
- 5.2. ¿Qué es una queja?
- 5.3. Pasos a realizar ante las quejas
- 5.4. Descripción del proceso de gestión de quejas.
- 5.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información
- 5.6. Contestación de las quejas
- 5.7. Creación de un mayor número de quejas: teléfonos gratuitos
- 5.8. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas
- 5.9. Evolución de una sociedad dispuesta a nuevas quejas.
- 5.10. Modificaciones en un entorno receptivo en quejas de clientes internos

### Tema 6. Las reclamaciones

- 6.1. Introducción.
- 6.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
- 6.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
- 6.4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
- 6.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones
- 6.6. Competencias.
- 6.7. Infracciones y sanciones.
- 6.8. El arbitraje como alternativa.
- 6.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
- 6.10. El convenio y el procedimiento

### Tema 7. Las reclamaciones por vía judicial

- 7.1. Introducción.
- 7.2. El juicio y su finalidad
- 7.3. Negociar y resolver conflictos
- 7.4. Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista
- 7.5. Sentencia.
- 7.6. Concepto de daño moral.