



# Atención de Quejas y Reclamaciones

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Entender las quejas y reclamaciones como una oportunidad y no como un problema.
- Aprender a tratar las reclamaciones, tanto en persona como por teléfono.
- Poner de manifiesto las normativas legales que obligan a poner a disposición del consumidor las hojas de reclamaciones.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.

#### 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

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.

1. Conceptos y características
  - 1.1. Árbitro
  - 1.2. Mediador
  - 1.3. Partes implicadas
  - 1.4. Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo
2. La mediación
  - 2.1. Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación
  - 2.2. Requisitos exigibles
  - 2.3. Procedimientos seguidos
3. El arbitraje de consumo
  - 3.1. Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
  - 3.2. Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional
  - 3.3. Organigrama funcional
  - 3.4. Convenio arbitral: contenido, formalización y validez
  - 3.5. Institucionalización del arbitraje





3.6. Juntas arbitrales

3.7. Laudo arbitral

4. Procedimientos de arbitraje en consumo

4.1. Principios generales

4.2. Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación

4.3. Ventajas e inconvenientes

5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje

5.1. Convocatoria

5.2. Acta

5.3. Resolución

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.

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. Comunicación interpersonal

3.2. Comunicación telefónica

3.3. Comunicación escrita

3.4. Comunicación 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





## UNIDAD DIDÁCTICA 4. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

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

