

La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



ATENCIÓN AL CLIENTE

Modalidad:

presencial con una duración 12 horas

Objetivos:

Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo, obteniendo los datos de fuentes fiables, para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los organismos competentes.

Analizar los mecanismos de mediación/arbitraje para la solución de situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente.

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones u organismos.

Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención/ información al cliente/consumidor/usuario, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

Contenidos:

Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo

Introducción.

Normativa en defensa del consumidor:

Instituciones y organismos de protección al consumidor:

Procedimientos de protección al consumidor:



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Atención y gestión de consultas, reclamaciones, quejas y resolución de incidencias

Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias

Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores

Proceso de tramitación y gestión de una reclamación

Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones

Resolución de incidencias

Mediación y arbitraje en materia de consumo

Introducción.

Conceptos y características:

La mediación:

El arbitraje de consumo:

Procedimientos de arbitraje en consumo:

Documentación en procesos de mediación y arbitraje:

Control de la calidad

Tratamiento de las anomalías

Procedimientos de control del servicio

Indicadores de calidad



La manera más sencilla de que crezca
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN
FORMACIÓN**



Evaluación y control del servicio