



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