

Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

Modalidad:

e-learning con una duración 56 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:

Tema 1. Marco de protección al cliente consumidor y usuario en consumo.
1.1. Normativa en defensa del consumidor
1.2. Instituciones y organismos de protección al consumidor
1.3. Procedimientos de protección al consumidor

Tema 2. Atención y gestión de consultas reclamaciones y quejas en consumo.
2.1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
2.2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor

2.3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
2.3.3. Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
2.4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
2.5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
2.6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
2.7. La actuación administrativa y los actos administrativos

Tema 3. Mediación y arbitraje en materia de consumo.
3.1. Conceptos y características
3.2. La mediación
3.3. El arbitraje de consumo
3.4. Procedimientos de arbitraje en consumo
3.5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje

Tema 4. Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo.
4.1. Conceptos
4.2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas reclamaciones
4.3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas quejas y reclamaciones
4.4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo

Tema 5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios.
5.1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor)
5.2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones
5.3. Caracterización del proceso de negociación
5.4. Planes de negociación

Tema 6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones.
6.1. Tratamiento de las anomalías
6.2. Procedimientos de control del servicio
6.3. Indicadores de calidad
6.4. Evaluación y control del servicio
6.5. Análisis estadístico.