

## Atención eficaz de quejas y reclamaciones



**Área:** COMERCIO Y MARKETING

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 80 h

**Precio:** 24.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

[Matricularme](#)

### 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.

### CONTENIDOS

#### **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.

## **METODOLOGIA**

- **Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.
- En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

- **Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.
- **El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Le facilita resúmenes teóricos de los contenidos y, va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo: test de autoevaluación, casos prácticos, búsqueda de información en Internet o participación en debates junto al resto de compañeros.
- **Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

Los requisitos técnicos mínimos son:

- Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados. No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.
- Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.
- Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.
- 32 Mbytes de RAM o superior.