

Atención Eficaz de quejas y reclamaciones



Área: Sin clasificar
Modalidad: Teleformación
Duración: 75 h
Precio: Consultar

[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

- UD1. 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.
- UD2. 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.
- UD3. 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.
- UD4. 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?.
- UD5. 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.
- UD6. 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.
- UD7. 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.