

# criteria

## Tratamiento de quejas y reclamaciones



Área: ATENCIÓN AL CLIENTE

Duración: 4h

Metodología: online

### Objetivos

Comprender por qué reclaman los clientes y cómo atender sus reclamaciones en función de la tipología del cliente.

Entender los mecanismos que permiten anticiparse a las reclamaciones mediante el desarrollo de un mecanismo de calidad.

Conocer las implicaciones que conlleva la atención telefónica en el departamento de atención al cliente y en la atención de quejas y reclamaciones.

Comprender los mecanismos legales y extrajudiciales para la resolución de las reclamaciones.

### Contenidos y estructura del curso

#### **UNIDAD.- Sugerencia, queja, reclamación y denuncia**

Diferencias y consecuencias

#### **UNIDAD.- Por qué reclaman los clientes**

Por qué reclaman los clientes

La actitud de los clientes

Tipología de clientes

Tipos de clientes

Tipología de reclamaciones

Reclamaciones de precio

Reclamaciones de calidad

Reclamaciones sobre el servicio

Reclamaciones técnicas

Reclamaciones sobre personal y atención

Convertir al cliente descontento en socio

#### **UNIDAD.- Anticiparse a las reclamaciones**

Anticiparse a las reclamaciones

Cómo anticiparse a las reclamaciones

Cómo evitar las reclamaciones

#### **UNIDAD.- Qué es la gestión de quejas y reclamaciones**

Qué es la gestión de quejas y reclamaciones

Cultura de calidad

Proceso de gestión de quejas y reclamaciones

Cómo tratar quejas y reclamaciones verbales

Cómo tratar quejas y reclamaciones no verbales

Cómo tratar comentarios en redes sociales

Reclamación oficial

#### **UNIDAD.- Gestión eficaz de quejas y reclamaciones**

Gestión eficaz de quejas y reclamaciones

Consejos

Actitud ante el error

Sistema de quejas y reclamaciones

La queja como oportunidad de mejora

## **UNIDAD.- Normativa de protección al consumidor**

Normativa española de protección al consumidor

Derechos de los consumidores

Omic

Resolución extrajudicial de reclamaciones

Sistema arbitral de consumo

### **Metodología**

En Critería creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias...Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

### **Perfil persona formadora**

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

***En Critería queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:  
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!***

**Blog de Critería**

