

## TRATAMIENTO Y GESTION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (ADGD268PO)



### Objetivos

Adquirir los conocimientos que permitan al participante realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial.

### Contenidos y estructura del curso

#### QUEJAS Y SUGERENCIAS

- 1.1. Introducción
- 1.2. ¿Qué es una queja?
- 1.3. Pasos a realizar ante las quejas
- 1.4. Descripción del proceso de gestión de quejas
- 1.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información
- 1.6. Contestación de las quejas
- 1.7. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas

#### LAS RECLAMACIONES

- 2.1. Introducción
- 2.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
- 2.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
- 2.4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
- 2.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones
- 2.6. Competencias
- 2.7. Infracciones y sanciones
- 2.8. El arbitraje como alternativa
- 2.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral
- 2.10. El convenio y el procedimiento

#### 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

- 3.1. Atender al teléfono
- 3.2. Características de la atención telefónica
- 3.3. El proceso de atención telefónica
- 3.4. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones
- 3.5. El lenguaje

#### 4. LAS RECLAMACIONES POR VÍA JUDICIAL

- 4.1. Introducción
- 4.2. El juicio y su finalidad
- 4.3. Negociar y resolver conflictos
- 4.4. Comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista

4.5. Sentencia

4.6. Concepto de daño moral

### 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

