

Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

Identificar y aplicar estrategias de gestión de las reclamaciones, teniendo en cuenta la normativa en vigor.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

Estrategias para la gestión de reclamaciones

Gestión de reclamaciones teniendo en cuenta la normativa aplicable

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA RELACIONADA CON LAS RECLAMACIONES: CONTRATO DE COMPRA, PROTECCIÓN DEL COMPRADOR Y DEL CONSUMIDOR, PLAZOS DEL PROCESO.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. FUNDAMENTOS LEGALES EN TÉRMINOS DE GARANTÍAS.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS Y DIGITALES.

Técnicas de comunicación asertiva

Estrategias de control emocional