

Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Administración y gestión

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.
- Aprender a gestionar las quejas que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Aprender a gestionar las reclamaciones que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Saber realizar una atención telefónica eficaz de reclamaciones y quejas.
- Conocer el procedimiento que siguen las reclamaciones por la vía judicial.

CONTENIDOS

Gestión de quejas y sugerencias

Definición de queja

Elaboración de una queja

Descripción del proceso de gestión de quejas

Tratamiento de las quejas y la recogida de información

Contestación de las quejas

Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas

Gestión de las reclamaciones

Definición de hoja de reclamaciones

Realización de una hoja de reclamaciones

Tramitación de las hojas de reclamaciones

Identificación de las claves para realizar las cartas de reclamaciones

Conocimiento y desempeño de competencias

Identificación de infracciones y sanciones

Aplicación del arbitraje como alternativa

Conocimiento del marco legal y las ventajas del sistema arbitral

Conocimiento del convenio y el procedimiento

Atención telefónica de reclamaciones y quejas

Atención al teléfono.

Identificación de características de la atención telefónica.

Aplicación del proceso de atención telefónica.

Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.

Uso del lenguaje.

Gestión de las reclamaciones por vía judicial

Asimilación del proceso de juicio y su finalidad

Negociación y resolución de conflictos.

Desarrollo de la comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.

Aplicación de la sentencia.

Definición de daño moral.