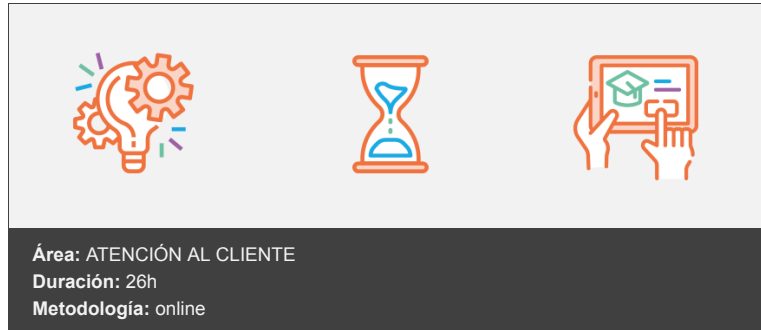


Gestión de quejas y reclamaciones



Objetivos

- Conocer los fundamentos básicos en la atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en el ámbito del consumo.
- Adquirir los conocimientos necesarios para realizar una mediación eficaz y también en ser capaz de realizar un arbitraje óptimo de consumo.
- Adquirir las competencias necesarias que faciliten la comunicación con los clientes y usuarios y que faciliten la solución de situaciones de quejas y reclamaciones.
- Establecer un procedimiento para mejora continua en la comunicación con nuestros clientes que fomente la fidelización de los mismos.
- Mejorar las capacidades negociadoras y resolutorias de conflictos con consumidores y clientes.

Contenidos y estructura del curso

UNIDAD 1: Consultas, reclamaciones y quejas

- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
- Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
- Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias.
- Título punto en la plataforma: "Documentación y procedimiento de recogida de quejas"
- Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
- Proceso de Tramitación y gestión de una reclamación.
- Título punto en la plataforma: "Normativa reguladora y proceso de gestión de una reclamación"
- Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
- La actuación administrativa y los actos administrativos.

UNIDAD 2: Mediación y arbitraje

- Conceptos y características.
- La mediación.
- El arbitraje de consumo.
- Procedimientos de arbitraje en consumo - I
- Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
- Documentación en procesos de mediación y arbitraje.

UNIDAD 3: Comunicación con los clientes

- Conceptos.
- Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones.

- Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones.
- Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo.

UNIDAD 4: Negociación y resolución de quejas y reclamaciones

- Objetivos en la negociación de una reclamación.
- Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
- Caracterización del proceso de negociación.
- Planes de negociación.

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

