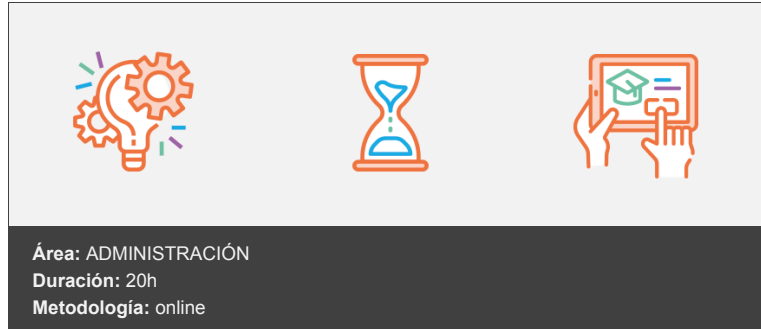


Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones. ADGD268PO



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.
- 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 y estructura del curso

Quejas y sugerencias

1. ¿Qué es una queja?
2. Pasos que deben realizarse ante las quejas.
3. Descripción del proceso de gestión de quejas.
4. El tratamiento de las quejas y la recogida de información.
5. Contestación de las quejas.
6. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.

Las reclamaciones

1. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
2. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
3. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
4. Claves para realizar las cartas de reclamaciones.
5. Competencias.
6. Infracciones y sanciones.
7. El arbitraje como alternativa.

8. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
9. El convenio y el procedimiento.
10. Atención telefónica de reclamaciones y quejas
11. Atender al teléfono.
12. Características de la atención telefónica.
13. El proceso de atención telefónica.
14. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.
15. El lenguaje.

Las reclamaciones por vía judicial

1. El juicio y su finalidad.
2. Negociar y resolver conflictos.
3. Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
4. Sentencia.
5. 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

