



# Guía Didáctica

## Atención eficaz de quejas y reclamaciones

REF: 1505065ID

Modalidad: Online

Duración: 40 horas

### Objetivos del curso

- Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.

# Contenidos de la formación

## 1. El proceso de comunicación.

El proceso de comunicación y sus elementos  
Elementos de gran relevancia en la Comunicación Oral  
Fases del proceso de Comunicación.  
El mensaje.  
Filtros en el proceso  
La comprensión.  
La escucha.  
Proceso de la comunicación  
La comunicación Verbal  
La comunicación No Verbal.

## 2. Tipología de clientes.

Pérdidas de clientes  
Tipos de clientes  
¿Qué necesita el cliente?  
Calidad en la atención al cliente.  
Atención al cliente dentro del Mercado  
Entrevistas

## 3. Servicio de atención al cliente.

El servicio de atención al cliente  
Servicio al cliente y calidad total.  
Calidad del servicio. satisfacción del cliente y comportamiento postcompra  
La insatisfacción postcompra  
Aptitudes hacia los clientes.  
Solución a los problemas  
Programa de mejora en la gestión de las reclamaciones. quejas y sugerencias.  
Bases del buen resultado a través de la relación con los clientes.  
Una buena relación con el cliente  
Hablar de la idea principal e impulsar la autoestima de la otra persona.  
Habilidades en relación con la inteligencia emocional.  
Acciones en torno a la influencia sobre el cliente.

## 4. El consumidor.

El consumidor.  
Consejos para el consumidor  
Derechos del consumidor.  
Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.  
¿cómo ejercer los derechos del consumidor?

## 5. Quejas y sugerencias.

¿Qué es una queja?  
Pasos a realizar ante las quejas  
Descripción del proceso de gestión de quejas.  
El tratamiento de las quejas y la recogida de información  
Contestación de las quejas  
Creación de un mayor número de quejas: Teléfonos gratuitos  
Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas  
Evolución de una sociedad dispuesta a nuevas quejas.  
Modificaciones en un entorno receptivo en quejas de clientes internos

## 6. Las reclamaciones.

¿Qué son las hojas de reclamaciones?  
¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?  
¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?  
Claves para realizar las cartas de reclamaciones

Competencias.

Infracciones y sanciones.

El arbitraje como alternativa.

El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.

El convenio y el procedimiento

### **7. Las reclamaciones por Vía judicial.**

El juicio y su finalidad

Negociar y resolver conflictos

Comparecencia. conciliación preprocesal. presentación de la demanda. citación y desarrollo de la vista

Sentencia.

Concepto de daño moral.

## Generalidades de la formación

### Metodología:

Formación en modalidad online de 40 horas de duración.

Los cursos online no disponen de material didáctico físico. El acceso al contenido y a los recursos complementarios se realiza a través del aula virtual, identificándose con las claves de acceso que se le proporcionan a cada alumno.

Las tutorías por parte del docente se realizan a través de la plataforma virtual, mediante la cual el docente/tutor dinamiza la formación, resuelve todas las dudas que puedan surgir respecto a la materia, promueve la participación de los alumnos/as y vela por el aprovechamiento de los contenidos didácticos, con tutorías personalizadas.

Es obligatorio realizar el curso a través del campus virtual. Para que el curso sea válido, el/la alumno/a debe acceder dentro del período establecido de forma progresiva (fechas de inicio y finalización) al 75% del temario a través de la plataforma y realizar toda/s la/s prueba/s de evaluación propuesta/s. El tiempo de conexión de los participantes debe estar en consonancia con el aprendizaje y las horas de duración del curso, como mínimo, será del 30% del total. Se emitirá diploma acreditativo una vez superados los requisitos del curso.

### Requisitos para la bonificación:

Para que la formación bonificada sea considerada válida, el/la alumno/a debe:

- Acceder a la plataforma virtual de manera continua y progresiva dentro de las fechas de inicio y fin. El tiempo de dedicación del alumno debe estar en consonancia con la duración del curso.
- Visualizar al menos el 75% de los contenidos teóricos del curso y realizar como mínimo el 75% de las actividades y/o pruebas de evaluación.
- Aprobar la/s evaluación/es final/es obteniendo una calificación mínima de 5/10.