

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (60 HORAS - TELEFORMACIÓN)

OBJETIVO GENERAL:

- Gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo, obteniendo los datos de fuentes fiables, para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los organismos.
- Analizar los mecanismos de mediación/arbitraje para la solución de situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/información al cliente/consumidor/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones u organismos.
- Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

MÓDULO 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias .
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación .
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones .
7. La actuación administrativa y los actos administrativos.

MÓDULO 2. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO

1. Conceptos y características.
2. La mediación.
3. El arbitraje de consumo.
4. Procedimientos de arbitraje en consumo.
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje.

MÓDULO 3. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

1. Conceptos: queja, reclamación, consulta, denuncia y partes intervinientes.
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones.
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones.
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo.

MÓDULO 4. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación.
4. Planes de negociación.