

TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (ADGD0004)

Aprende a convertir una situación de insatisfacción en una oportunidad para mejorar la relación con el cliente. Con el curso **ADGD0004 – Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones** (20 horas) adquirirás los conocimientos y habilidades necesarios para **atender, gestionar y resolver quejas y reclamaciones** de manera profesional, aplicando una comunicación adecuada en situaciones potencialmente conflictivas.

Durante la formación aprenderás a identificar los diferentes tipos de clientes y sus necesidades, desarrollar la **escucha activa y la empatía** y utilizar técnicas de comunicación que faciliten la resolución de conflictos. Conocerás cómo actuar ante clientes insatisfechos, gestionar situaciones difíciles y ofrecer respuestas coherentes con los procedimientos de atención de la organización.

Además, descubrirás la importancia de las **quejas y reclamaciones como fuente de información para mejorar la calidad del servicio** y la satisfacción del cliente. Una formación práctica para reforzar tus competencias en atención al público, gestión de conflictos y comunicación, favoreciendo relaciones más eficaces y profesionales con clientes y usuarios.

Si este curso no estuviera subvencionado te costaría: 100 €

Categorías: Online
Etiquetas: Gestión Empresarial

CONTENIDOS

1- Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

- 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.

METODOLOGÍA

La formación se realiza 100 % online a través de nuestro campus virtual, en modalidad asíncrona, lo que permite al alumnado organizar sus tiempos de estudio dentro de los plazos establecidos.

Sesiones de tutoría

El alumnado dispone de un/a tutor/a online al que puede consultar dudas a través de la mensajería interna de la plataforma, correo electrónico y/o foros de consulta, recibiendo respuesta y acompañamiento durante todo el curso.

Sistema de evaluación

La evaluación es continua y se realiza íntegramente online mediante cuestionarios, actividades prácticas y pruebas de evaluación al finalizar los temas o unidades. No se realizan exámenes presenciales.

Requisitos técnicos

Es necesario disponer de ordenador, tablet (o incluso teléfono móvil), con navegador actualizado, conexión a internet estable y, recomendable, auriculares o altavoces para el seguimiento de los contenidos.

Material didáctico y recursos

Todo el material didáctico está disponible en la plataforma online (temarios, recursos descargables, actividades, vídeos, enlaces de interés, etc.), accesible en cualquier momento dentro del periodo de impartición.

SALIDAS PROFESIONALES

-Empleados de control de personal y nóminas
-Empleados administrativos de entidades financieras
-Empleados administrativos de servicios de personal
-Empleados administrativos de los servicios de almacenamiento