

## Atención de quejas y reclamaciones

Código: 2181

Estos **Cursos** están compuestos por un pack de formación ideados para desarrollar **Formación Continua** en las modalidades “ **a distancia**” y/u “**on line**”. Los contenidos de nuestros cursos, ajustados a los certificados de Profesionalidad, dan cobertura a un gran número de cualificaciones profesionales. Cada pack de formación se compone de: manual ó temario del alumno, cuaderno de anotaciones, prueba de evaluación y cuestionario de calidad y en su caso CD o DVD o claves para el acceso al aula virtual basada en la plataforma libre más conocida Moodle. Ofrecemos un servicio especializado de tutorías en las modalidades “**a distancia**” y “**on-line**”, por el que más de 100 profesionales cualificados gestionarán su curso formativo, tanto a nivel administrativo y docente, encargándose de:

1. **Tutor personal** por alumno.
2. **Gestión del envío** del temario o manual formativo.
3. **Seguimiento permanente del aprendizaje.**
4. **Resolución de dudas.**
5. Emisión de un **diploma acreditativo.**

➤ **Modalidad: Distancia**

➤ **Duración: Tipo B – 50 horas**

➤ **Objetivos:**

Conocer métodos para atender de forma eficaz las reclamaciones de los clientes. Atender las quejas ofreciendo soluciones satisfactorias: “Yo gano - Tú ganas”. Conocer cómo gestionar las reclamaciones. Mejorar la relación con los clientes, mostrando interés por sus opiniones y sugerencias. Mantener una actitud positiva ante los clientes difíciles y las situaciones conflictivas

➤ **Contenidos:**

- Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones.
- La comunicación y sus claves. Técnicas aplicables a las relaciones interpersonales.
- Competencias y destrezas de orientación al cliente.
- La atención a las quejas y reclamaciones: Organización, procedimiento y habilidades sociales: Análisis de necesidades y comportamiento humano; habilidades sociales y empleados; quejas y reclamaciones: empleados y clientes; orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones; Organización procedimental frente a las quejas y reclamaciones; y premisas básicas para afrontar la reclamación formal.
- Las hojas de reclamación y las reclamaciones por la vía judicial: Las hojas de reclamación; procedimiento y tramitación de las reclamaciones; competencias; infracciones y sanciones; las reclamaciones por vía judicial; la comparecencia y la conciliación preprocesal; la demanda (según ley de enjuiciamiento civil); Juicio, sentencia y condena; La demanda regulada en la ley de enjuiciamiento civil para el juicio verbal, presentación y admisión.