

Programa formativo

HABILIDADES DIRECTIVAS



Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones

Duración: 20 horas



Grupo Glorieta

Grupo Glorieta garantiza toda la formación impartida y la gestión de bonificaciones que realiza como entidad organizadora.

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

1. Quejas y sugerencias

- 1.1. Introducción: quejas versus sugerencias.
- 1.2. ¿Qué es una queja?
- 1.3. Pasos que deben realizarse ante las quejas.
- 1.4. Descripción del proceso de gestión de quejas.
- 1.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información.
- 1.6. Contestación de las quejas.
- 1.7. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.

2. Las reclamaciones

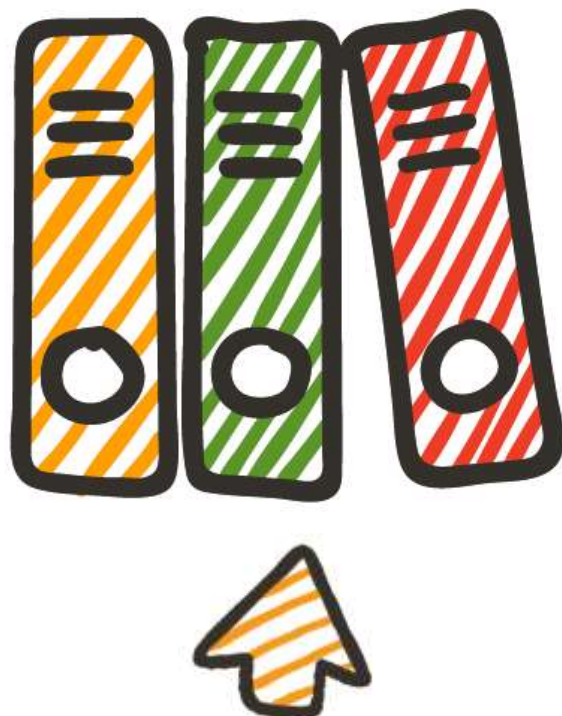
- 2.1. Introducción: quejas versus reclamaciones.
- 2.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
- 2.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
- 2.4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
- 2.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones.
- 2.6. Competencias.
- 2.7. Infracciones y sanciones.
- 2.8. El arbitraje como alternativa.
- 2.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
- 2.10. El convenio y el procedimiento.

3. Atención telefónica de reclamaciones y quejas

- 3.1. Atender al teléfono.
- 3.2. Características de la atención telefónica.
- 3.3. El proceso de atención telefónica.
- 3.4. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.
- 3.5. El lenguaje.

4. Las reclamaciones por vía judicial

- 4.1. Introducción: el camino hacia la vía judicial.
- 4.2. El juicio y su finalidad.
- 4.3. Negociar y resolver conflictos.
- 4.4. Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
- 4.5. Sentencia.
- 4.6. Concepto de daño moral.



**ACCESO AL
CATÁLOGO GENERAL DE CURSOS**

Para más información:



Grupo Glorieta

965 789 115

www.grupoglorieta.com

fcontinua@grupoglorieta.com