

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Comercio y marketing

OBJETIVOS

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 competentes.

CONTENIDOS

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 reclamación/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.

