

Modalidad: curso e-Learning Duración: 20 horas

Categorías: Administración y gestión

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

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.

criteria

