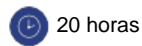




esetec

ESCUELA SUPERIOR
DE ESTUDIOS TÉCNICOS DE CANARIAS

Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones



20 horas



Semipresencial



Área metropolitana



Gratuito

OBJETIVOS

El curso semipresencial de "Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones" te permitirá adquirir los conocimientos para realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial. Además, podrás identificar, tratar y solucionar las quejas y gestionar las reclamaciones. Rellenar las hojas de reclamaciones. Atender el teléfono con el lenguaje adecuado en el proceso de quejas y reclamaciones. Negociar y resolver conflictos. Entender el proceso judicial.

CONTENIDOS

Quejas y sugerencias

Introducción. ¿Qué es una queja?. Pasos a realizar ante las quejas. Descripción del proceso de gestión de quejas. El tratamiento de las quejas y la recogida de información. Contestación de las quejas. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.

Las reclamaciones

Introducción. ¿Qué son las hojas de reclamaciones? ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones? ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones? Claves para realizar las cartas de reclamaciones. Competencias. Infracciones y sanciones. El arbitraje como alternativa. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral. El convenio y el procedimiento.

Atención telefónica de reclamaciones y quejas

Atender al teléfono. Características de la atención telefónica. El proceso de atención telefónica. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones. El lenguaje.

Las reclamaciones por vía judicial

Introducción. El juicio y su finalidad. Negociar y resolver conflictos. Comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista. Sentencia. Concepto de daño moral.

REQUISITOS DE ACCESO

Plazas disponibles para las provincias de: Santa Cruz de Tenerife.

[Matricularme >](#)