

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

ÁREA FORMATIVA

COMERCIO Y MARKETING

NIVEL

Curso Monográfico

DURACIÓN

50 h

MODALIDAD FORMATIVA

Semipresencial, Distancia.

DESTINATARIOS

- Dependientes de comercio que quieran ampliar sus conocimientos.
- Alumnos interesados en la materia.

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos necesarios que permitan utilizar eficazmente las técnicas de comunicación y preparación para la atención de quejas del consumidor.

TITULACIÓN

Los participantes que hayan realizado con aprovechamiento el Curso, recibirán el correspondiente **Diploma de atención de quejas y reclamaciones** expedido por Isonor Quality.

TEMARIO

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

Análisis de necesidades y comportamiento humano

Organización procedimental frente a las quejas y reclamaciones

Reclamación formal

Las hojas de reclamación y las reclamaciones por la vía judicial

Procedimiento y tramitación de las reclamaciones

La comparecencia y la conciliación preprocesal

Juicio, sentencia y condena

DOCENTES

Profesorado con acreditada experiencia en la materia.