Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones (20 horas)



Categoría: Administración y Gestión
Product Tags: administración y gestión, cursos de formación
Página del curso: https://www.ensenanzadual.com/cursos/tratamiento-y-gestion-de-quejas-y-reclamaciones-adgd268po/

Objetivo

Con el Curso de **Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones** de **20 horas** adquirirás los conocimientos necesarios para cambiar de carrera o actualizar tus competencias profesionales, no lo dudes más y solicita información sobre este curso.

Descripción

QUEJAS Y SUGERENCIAS.

1.1. Introducción

1.2. ¿Qué es una queja?

1.3. Pasos a realizar 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.

LAS RECLAMACIONES.

2.1. Introducción.

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.

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.

LAS RECLAMACIONES POR VÍA JUDICIAL.

4.1. Introducción.

4.2. El juicio y su finalidad.

4.3. Negociar y resolver conflictos.

4.4. Comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
4.5. Sentencia.
4.6. Concepto de daño moral.

Información adicional

- Online: Si
- Horas: 20
- Tipo: Profesiones