



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