

Atención Eficaz de quejas y reclamaciones

Familia profesional: Comercial y atención al cliente

Modalidad: Teleformación

Duración: 50 horas

Objetivos:

- Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.

Contenidos:

UD1. El proceso de comunicación.

- 1.1. El proceso de comunicación y sus elementos.
- 1.2. Elementos de gran relevancia en la Comunicación Oral.
- 1.3. Fases del proceso de Comunicación.
- 1.4. El mensaje.
- 1.5. Filtros en el proceso.
- 1.6. La comprensión.
- 1.7. La escucha.
- 1.8. Proceso de la comunicación.
- 1.9. La comunicación Verbal.
- 1.10. La comunicación No Verbal.

UD2. Tipología de clientes.

- 2.1. Pérdidas de clientes.
- 2.2. Tipos de clientes.
- 2.3. ¿Qué necesita el cliente?.
- 2.4. Calidad en la atención al cliente.
- 2.5. Atención al cliente dentro del Mercado.
- 2.6. Entrevistas.

UD3. Servicio de atención al cliente.

- 3.1. El servicio de atención al cliente.
- 3.2. Servicio al cliente y calidad total.
- 3.3. Calidad del servicio, satisfacción del cliente y comportamiento postcompra.
- 3.4. La insatisfacción postcompra.
- 3.5. Aptitudes hacia los clientes.
- 3.6. Solución a los problemas.
- 3.7. Programa de mejora en la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias.
- 3.8. Bases del buen resultado a través de la relación con los clientes.
- 3.9. Una buena relación con el cliente.
- 3.10. Hablar de la idea principal e impulsar la autoestima de la otra persona.
- 3.11. Habilidades en relación con la inteligencia emocional.
- 3.12. Acciones en torno a la influencia sobre el cliente.

UD4. El consumidor.

- 4.1. El consumidor.
- 4.2. Consejos para el consumidor.
- 4.3. Derechos del consumidor.
- 4.4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.
- 4.5. ¿cómo ejercer los derechos del consumidor?.

UD5. Quejas y sugerencias.

- 5.1. Introducción.
- 5.2. ¿Qué es una queja?.
- 5.3. Pasos a realizar ante las quejas.
- 5.4. Descripción del proceso de gestión de quejas.
- 5.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información.
- 5.6. Contestación de las quejas.
- 5.7. Creación de un mayor número de quejas: Teléfonos gratuitos.
- 5.8. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.
- 5.9. Evolución de una sociedad dispuesta a nuevas quejas.
- 5.10. Modificaciones en un entorno receptivo en quejas de clientes internos.

UD6. Las reclamaciones.

- 6.1. Introducción.
- 6.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?.
- 6.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?.
- 6.4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?.

- 6.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones.
- 6.6. Competencias.
- 6.7. Infracciones y sanciones.
- 6.8. El arbitraje como alternativa.
- 6.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
- 6.10. El convenio y el procedimiento.

UD7. Las reclamaciones por Vía judicial.

- 7.1. Introducción.
 - 7.2. El juicio y su finalidad.
 - 7.3. Negociar y resolver conflictos.
 - 7.4. Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
 - 7.5. Sentencia.
 - 7.6. Concepto de daño moral.
-

Información específica

“Enseñanza no oficial y no conducente a la obtención de un título con carácter oficial o certificado de profesionalidad”

Fecha de inicio y fecha de fin: Los cursos podrán comenzar cualquier día de la semana, ya que se imparten en la modalidad de teleformación. La fecha de fin dependerá de número de horas lectivas diarias que se programen.

Metodología: La METODOLOGÍA ONLINE propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de enseñanza programada y de trabajo autónomo del alumnado con el asesoramiento de un/a formador/a especializado y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual.

Requisitos de acceso: Para cursar esta formación no es necesario ningún requisito previo de acceso.

Material necesario para el desarrollo de la formación: El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno. Las actividades y casos prácticos buscan consolidar el proceso formativo de los alumnos poniendo en práctica lo aprendido sobre las disciplinas del programa cursado.

Evaluación: Para la obtención del correspondiente diploma o certificado de asistencia el/la alumno/a deberá realizar al menos el 75 por ciento de los controles periódicos de seguimiento.

Medios de contacto: Puede consultar sus dudas por teléfono (930 160 363) o por correo electrónico (didactic@didacticformacion.com)

Acreditación de los docentes: Los docentes de este curso cumplen con las prescripciones que se determinan en los certificados de profesionalidad que son similares a los contenidos de esta acción formativa.

Precio del curso: El precio final del curso, incluidos todos los conceptos, es de 7,5 € por hora. Se abonará en dos plazos, el primero antes de comenzar el curso y el segundo a su finalización. Cuando se abone el primer plazo se le dará acceso al alumno a la plataforma de teleformación.

Precio del curso bonificado: 7,5 €/h + 20% empresas de 1 hasta 5 trabajadores, 15% empresas de 6 a 9 trabajadores o 10% para empresas de más de 10 trabajadores por la gestión en la FUNDAE.