

TRATAMIENTO Y GESTION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

60 Horas

Objetivos:

- Adquirir los conocimientos que permitan al participante realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial.
- Aprender a gestionar las quejas que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Aprender a gestionar las reclamaciones que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Saber realizar una atención telefónica eficaz de reclamaciones y quejas.
- Conocer el procedimiento que siguen las reclamaciones por la vía judicial.l.

Contenidos:

Quejas y sugerencias

Introducción: quejas versus sugerencias.

¿Qué es una queja?

Pasos que deben realizarse 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: quejas versus reclamaciones.

¿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 camino hacia la vía judicial.

El juicio y su finalidad.

Negociar y resolver conflictos.

Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.

Sentencia.

Concepto de daño moral