

## FAMILIA PROFESIONAL: Comercio y Marketing

### CURSO: Atención Eficaz de quejas y reclamaciones

**HORAS: 100 horas + 65H (El curso incluye formación en Empleabilidad y Habilidades Sociales, Competencias Digitales e Idiomas cuyo objetivo es facilitar los conocimientos y recursos necesarios para acercarse a las empresas con confianza y desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo).**

#### REQUISITOS:

No se establecen requisitos académicos de acceso, pero se recomienda poseer competencias digitales básicas para el aprovechamiento de la formación online.

#### Modalidad On Line

#### 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.



Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios e Navegación de Pontevedra, Vigo e Vilagarcía de Arousa  
Correo electrónico: [camarapvv@camarapvv.es](mailto:camarapvv@camarapvv.es) Página web: [www.camarapvv.com](http://www.camarapvv.com)

Tel.: 986 432 533 Fax: 986 435 659

Oficina Pontevedra  
Jardines de Vicenti 4, 2º  
36002 Pontevedra

Sede Vigo  
República Argentina 18 A  
36201 VIGO

Oficina Vilagarcía de Arousa  
Avda. Doctor Tourón, 46  
36600 Vilagarcía de Arousa