

ITADG0005 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES



180,00 € - 250,00 €

El Itinerario ITADG0005 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES formado por las Especialidades Formativas ADGD050PO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES, ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES y ADGD0004 TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES te ofrece la oportunidad de adquirir competencias clave para identificar, analizar y resolver problemas con clientes de forma asertiva y constructiva. Aprenderás a convertir una queja en una oportunidad de mejora, potenciando la fidelización y la reputación de la empresa. Este curso online se adapta a tus necesidades, permitiéndote aprender a tu ritmo y desde cualquier lugar. No dejes pasar la oportunidad de mejorar tu perfil profesional y destacar en un sector con alta demanda de expertos en gestión de conflictos.

Categorías: [Cursos online](#) |

INFORMACIÓN

Duración	70 h
Modalidad	Online
Docencia	TUTOR PERSONAL
Prácticas	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
Método de pago	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
Centro de empleo	AGENCIA DE COLOCACIÓN
Formación acreditada	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

1. MÓDULO 1. ADGD050PO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. Conceptos generales.
2. Objeciones.
3. Quejas.
4. Reclamaciones.
5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.
6. - Por teléfono.
7. - Por escrito.
8. - Presencialmente.
9. Pautas para aumentar una atención de calidad.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO DE UN SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.
2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.
3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SONDEOS DE MEJORAS.

1. Medición de la satisfacción del cliente.
2. Cuestionarios.
3. Sondeos de mejora.
4. Tipos de sondeos.
5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
6. Niveles de gestión.
7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.
8. MÓDULO 2. ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN COMERCIAL

1. La “conciencia comercial”: qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial
2. Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra- venta
3. Tipología de la venta. La venta personal.
4. El punto de venta y el merchandising.
5. Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

1. Calidad del servicio al cliente.
2. Perfil del cliente actual.
3. Derechos y obligaciones del cliente.
4. Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
5. Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
2. Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
3. La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente.
4. El lenguaje positivo.
5. Los diferentes estilos de comunicación.
6. Técnicas de negociación.
7. El manejo y la resolución de conflictos.
8. La conducta de los clientes en situaciones difíciles.

9. Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles.
10. El proceso de atención de quejas y reclamaciones.
11. MÓDULO 3. ADGD0004 TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

UNIDAD DIDÁCTICA 1. TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Gestión de quejas y sugerencias
2. - Definición de queja
3. - Elaboración de una queja.
4. - Descripción del proceso de gestión de quejas.
5. - Tratamiento de las quejas y la recogida de información.
6. - Contestación de las quejas.
7. - Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.
8. Gestión de las reclamaciones
9. - Definición de hoja de reclamaciones.
10. - Realización de una hoja de reclamaciones.
11. - Tramitación de las hojas de reclamaciones.
12. - Identificación de las claves para realizar las cartas de reclamaciones.
13. - Conocimiento y desempeño de competencias.
14. - Identificación de infracciones y sanciones.
15. - Aplicación del arbitraje como alternativa.
16. - Conocimiento del marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
17. - Conocimiento del convenio y el procedimiento.
18. Atención telefónica de reclamaciones y quejas
19. - Atención al teléfono.
20. - Identificación de características de la atención telefónica.
21. - Aplicación del proceso de atención telefónica.
22. - Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.
23. - Uso del lenguaje.
24. Gestión de las reclamaciones por vía judicial
25. - Asimilación del proceso de juicio y su finalidad.
26. - Negociación y resolución de conflictos.
27. - Desarrollo de la comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
28. - Aplicación de la sentencia.
29. - Definición de daño moral.

