

## **MF0245\_3 GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO (ONLINE)**



**250,00 € - 350,00 €**

Con este curso se trata de aumentar la calidad comercial de la empresa, desarrollando habilidades y manejando herramientas que están disponibles, mejorando constantemente el trato con el cliente y, así, conseguir la satisfacción del mismo. Además se aprenderá los conocimientos necesarios para la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.

**Categorías:** [Comercio y Marketing](#) |

## INFORMACIÓN

<b>Duración</b>	90 h
<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE
<b>Precio</b>	Particular, Empresa

## DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO

### MÓDULO 1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO.

1. Normativa en defensa del consumidor:
2. - Derechos y deberes.
3. - Legislación Estatal, Autonómica y Local.
4. - Legislación Comunitaria.
5. Instituciones y organismos de protección al consumidor:
6. - Tipología.
7. - Competencias.
8. - Organigrama funcional.
9. Procedimientos de protección al consumidor:
10. - Protección de datos y confidencialidad.
11. - Transparencia de los procedimientos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.**

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
2. - Naturaleza.
3. - Efectos.
4. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
5. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
6. - Elementos formales que contextualizan la reclamación.
7. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
8. - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
9. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
10. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
11. - Plazos de presentación.
12. - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
13. - Gestión on-line.
14. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
15. - Fases del proceso de resolución.
16. - Documentación que se genera.
17. La actuación administrativa y los actos administrativos:
18. - Concepto y elementos.
19. - Clases.
20. - Eficacia de los actos.
21. - El silencio administrativo.
22. - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.**

1. Conceptos y características:
2. - Árbitro.
3. - Mediador.
4. - Partes implicadas.
5. - Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
6. La mediación:
7. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
8. - Requisitos exigibles.
9. - Procedimientos seguidos.

10. El arbitraje de consumo:
11. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
12. - Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
13. - Organigrama funcional.
14. - Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
15. - Institucionalización del arbitraje.
16. - Juntas arbitrales.
17. - Laudo arbitral.
18. Procedimientos de arbitraje en consumo:
19. - Principios generales.
20. - Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
21. - Ventajas e inconvenientes.
22. Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
23. - Convocatoria.
24. - Acta.
25. - Resolución.

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.**

1. Conceptos:
2. - Queja.
3. - Reclamación.
4. - Consulta.
5. - Denuncia.
6. - Partes intervinientes.
7. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
8. - Situación, percepción, motivación: clima.
9. - Tratamiento.
10. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
11. - Interpersonal.
12. - Telefónica.
13. - Escrita.
14. - Telemática.
15. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
16. - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
17. - Dialéctica de la argumentación.

18. - Negociación y sus técnicas de comunicación.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.**

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación:
  4. - Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
  5. - Factores influyentes.
  6. - Departamento gestor.
  7. - Trámites y documentación.
8. Planes de negociación:
  9. - Preparación.
  10. - Desarrollo.
  11. - Resolución.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.**

1. Tratamiento de las anomalías:
  2. - Principales incidencias/anomalías.
  3. - Forma.
  4. - Plazos.
5. Procedimientos de control del servicio:
  6. - Parámetros de control.
  7. - Técnicas de control.
  8. Indicadores de calidad.
9. Evaluación y control del servicio:
  10. - Métodos de evaluación.
  11. - Medidas correctoras.
  12. Análisis estadístico.