

# ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

50  
HORAS

## DESCRIPCIÓN

Conocer métodos para atender de forma eficaz las reclamaciones de los clientes. Atender las quejas ofreciendo soluciones satisfactorias: "Yo gano - Tú ganas". Conocer cómo gestionar las reclamaciones. Mejorar la relación con los clientes, mostrando interés por sus opiniones y sugerencias. Mantener una actitud positiva ante los clientes difíciles y las situaciones conflictivas.

## OBJETIVOS

Conocer métodos para atender de forma eficaz las reclamaciones de los clientes. Atender las quejas ofreciendo soluciones satisfactorias: "Yo gano - Tú ganas". Conocer cómo gestionar las reclamaciones. Mejorar la relación con los clientes, mostrando interés por sus opiniones y sugerencias. Mantener una actitud positiva ante los clientes difíciles y las situaciones conflictivas

## CONTENIDOS

UNIDAD 1: INTRODUCCIÓN Y CONCEPTOS EN TORNO A LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES.

UNIDAD 2: LA COMUNICACIÓN Y SUS CLAVES: Técnicas aplicables a las relaciones interpersonales.

UNIDAD 3: COMPETENCIAS Y DESTREZAS DE ORIENTACIÓN AL CLIENTE.

UNIDAD 4: LA ATENCIÓN A LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES: Organización, procedimiento y habilidades sociales:- Análisis de necesidades y comportamiento humano- Habilidades sociales y empleados- Quejas y reclamaciones: empleados y clientes- Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones- Organización procedimental frente a las quejas y reclamaciones- Premisas básicas para afrontar la reclamación formal

UNIDAD 5: LAS HOJAS DE RECLAMACIÓN Y LAS RECLAMACIONES POR LA VÍA JUDICIAL: Las hojas de reclamación- Procedimiento y tramitación de las reclamaciones- Competencias- Infracciones y sanciones- Las reclamaciones por vía judicial- La comparecencia y la conciliación preprocesal- La demanda (según ley de enjuiciamiento civil)- Juicio, sentencia y condena- La demanda regulada en la ley de enjuiciamiento civil para el juicio verbal, presentación y admisión.