



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

ADGD0004 Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

El curso ADGD0004 Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones es una especialidad formativa de la Familia Profesional de la Administración y Gestión. Con este curso ADGD0004 Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones el alumno adquirirá los conocimientos necesarios para permitir que el cliente pueda llevar a cabo una queja o reclamación a una empresa.

CONTENIDOS

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.



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es