

## Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

### DESCRIPCIÓN

#### Los objetivos del curso son:

- Técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo.
- Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo, obteniendo los datos de fuentes fiables, para deducir líneas de actuación y canalización hacia los departamentos de empresa y/o organismos competentes.
- Analizar los mecanismos de mediación/arbitraje para la solución de situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente. Técnicas de comunicación en situaciones de orientación/información al cliente/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros dptos, instituciones u organismos.
- Métodos de control de calidad y de mejora de procesos de atención/información al cliente/usuario.

### DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

### REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

#### Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

#### Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con nota superior al 60%

#### FICHA DEL CURSO

**Modalidad Elearning**

Duración: 90 h

**Titulación Otorgada**

Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

**Título emitido por****PREVEN SYSTEM**

**Modalidad Elearning**

Duración: 90 h

**Titulación Otorgada**

Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

**Título emitido por****UD1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo**

1.1 Normativa en defensa del consumidor.

1.2 Instituciones y organismos de protección al consumidor.

1.3 Procedimientos de protección al consumidor.

**UD 2. Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo**

2.1 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.

2.2 Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.

2.3 Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias.

2.4 Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.

2.5 Proceso de tramitación y gestión de una reclamación.

2.6 Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.

2.7 La actuación administrativa y los actos administrativos.

**UD3 . Mediación y arbitraje en materia de consumo**

3.1 Conceptos y características.

3.2 La mediación.

3.3 El arbitraje de consumo.

3.4 Procedimientos de arbitraje en consumo.

3.5 Documentación en procesos de mediación y arbitraje.

**UD4 . Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo**

4.1 Conceptos.

4.2 Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones.

4.3 Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones.

4.4 Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo.

**UD5 .Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios**

5.1 Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).

5.2 Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.

5.3 Caracterización del proceso de negociación.

5.4 Planes de negociación.

**UD6 .Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones**

6.1 Tratamiento de las anomalías.

6.2 Procedimientos de control del servicio.

6.3 Indicadores de calidad.

6.4 Evaluación y control del servicio.

6.5 Análisis estadístico.