



## Atención de quejas y reclamaciones

## Atención de quejas y reclamaciones

**Duración:** 80 horas

**Precio:** 420 euros.

**Modalidad:** A distancia

### Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

## Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



## Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

## Programa del curso:

### Ø **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

### Ø **Contenidos:**

- Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones.
- La comunicación y sus claves. Técnicas aplicables a las relaciones interpersonales.
- Competencias y destrezas de orientación al cliente.
- 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; y premisas

básicas para afrontar la reclamación formal.

- 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.