



**ADGD268PO. Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones**

## **Objetivos**

---

### □ **Objetivo General**

- Adquirir los conocimientos que permitan al participante realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial.

### □ **Objetivos Específicos**

- Conocer la importancia que tiene para la empresa el tratamiento de las quejas de los clientes.
- Determinar cuáles son las premisas a tener en cuenta para una correcta gestión de quejas.
- Conocer las diferentes vías para tramitar una reclamación: asociación de consumidores, administrativa y tribunales de justicia.
- Analizar cómo se cumplimentan las hojas de reclamaciones y donde presentarlas.
- Destacar la existencia del arbitraje como alternativa al juicio y cuál es el procedimiento a seguir.
- Conocer las técnicas y habilidades comunicativas para atender las quejas y reclamaciones con mayor eficacia.
- Establecer cuáles son las conductas negativas que se deben evitar para gestionar las quejas y reclamaciones.
- Trabajar la empatía y el asertividad para conseguir una comunicación eficaz en situaciones conflictivas.
- Conocer el procedimiento para presentar una reclamación por vía judicial.
- Saber las frases por las que pasa el juicio hasta la publicación de la sentencia.

## Contenidos

<b>ADGD268PO. Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<p><b>Unidad 1:</b> Quejas y sugerencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción al tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones.</li> <li>• ¿Qué es una queja?</li> <li>• Pasos a realizar ante las quejas.</li> <li>• Descripción del proceso de gestión de quejas.</li> <li>• El tratamiento de las quejas y la recogida de información.</li> <li>• Contestación de las quejas.</li> <li>• Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 01	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>5 horas</b>
<p><b>Unidad 2:</b> Las reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué son las hojas de reclamaciones?</li> <li>• ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?</li> <li>• ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?</li> <li>• Claves para realizar las cartas de reclamaciones.</li> <li>• Competencias.</li> <li>• Infracciones y sanciones.</li> <li>• El arbitraje como alternativa.</li> <li>• El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.</li> <li>• El convenio y el procedimiento.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>6 horas</b>
<p><b>Unidad 3:</b> Atención telefónica de reclamaciones y quejas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atender al teléfono.</li> <li>• Características de la atención telefónica.</li> <li>• El proceso de atención telefónica.</li> <li>• Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.</li> <li>• El lenguaje.</li> </ul>	

Cuestionario de Autoevaluación UA 03	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>4 horas</b>
<p><b>Unidad 4:</b> Las reclamaciones por vía judicial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El juicio y su finalidad.</li> <li>• Negociar y resolver conflictos.</li> <li>• Comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista</li> <li>• Sentencia.</li> <li>• Concepto de daño moral.</li> </ul>	
Cuestionario de Autoevaluación UA 04	<b>30 minutos</b>
Actividad de evaluación UA 04	<b>1 hora</b>
Tiempo total de la unidad	<b>4 horas</b>
Examen final	<b>1 hora</b>
<b>4 unidades</b>	<b>20 horas</b>