

The background image shows a person's hand using a computer mouse. A vertical column of seven white circles is positioned to the right of the mouse. The text 'guía didáctica' is repeated in a light, semi-transparent font across the background.

**COMM116PO. Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales**

## Objetivos

---

### □ **Objetivo General**

- Identificar y aplicar estrategias de gestión de las reclamaciones, teniendo en cuenta la normativa en vigor.

### □ **Objetivos Específicos**

- Definir los conceptos de sugerencia, queja y reclamación.
- Enumerar los principios que rigen la gestión de reclamaciones.
- Diferenciar las etapas del proceso de gestión de quejas y reclamaciones y las acciones que se deben desarrollar en cada una de ellas.
- Identificar estrategias para reducir las quejas y reclamaciones en los servicios de atención al cliente.
- Explicar los derechos del consumidor online.
- Distinguir todas las vías disponibles a las que pueden acudir los consumidores para resolver sus reclamaciones.
- Identificar la base legislativa que regula los derechos de los consumidores en el comercio electrónico.
- Describir la información que el usuario tiene derecho a conocer antes de realizar cualquier compra online.
- Identificar los diferentes tipos de cláusulas abusivas que deben evitarse en la redacción de un contrato de compraventa online.
- Especificar los plazos legales establecidos para la entrega, confirmación, devolución, desistimiento, garantía y servicio técnico del producto o servicio.
- Identificar la principal normativa que regula los derechos de garantía de los consumidores.
- Diferenciar los conceptos de garantía legal de conformidad, garantía comercial adicional y servicio posventa.
- Definir las condiciones y plazos para ejercer los derechos de garantía legal y comercial.
- Definir el concepto de asertividad.
- Diferenciar las principales técnicas de comunicación asertiva para aplicarlas adecuadamente a cada situación.
- Aplicar la asertividad y la empatía en las relaciones de comunicación interpersonal que pueden establecerse con los clientes a través del teléfono y los canales digitales.

- Definir el concepto de inteligencia emocional.
- Aplicar técnicas de control emocional para la mejora de la comunicación y las relaciones con los usuarios en los servicios de atención al cliente.

## Contenidos

<b>COMM16PO. Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales</b>	<b>Tiempo estimado</b>
<p><b>Unidad 1:</b> Principios de la gestión de reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategias para la gestión de reclamaciones.                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recepción de la queja o de la reclamación.</li> <li>○ Análisis de la naturaleza de la disconformidad.</li> <li>○ Prestación del servicio posventa o resolución del problema.</li> <li>○ Informar al cliente sobre el estado de la queja.</li> <li>○ Análisis de la satisfacción del cliente.</li> <li>○ Propuesta de mejora.</li> <li>○ Estrategias para reducir quejas en la atención al cliente.</li> </ul> </li> <li>• Gestión de reclamaciones según la normativa aplicable.</li> </ul>	<b>5,30 horas</b>
Examen UA 01	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación 1 UA 01	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación 2 UA 01	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>7 horas</b>
<p><b>Unidad 2:</b> Legislación y normativa relacionada con las reclamaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Legislación y normativa relacionada con las reclamaciones: contrato de compra online.</li> <li>• Legislación y normativa relacionada con las reclamaciones: protección del comprador y plazos del proceso.</li> </ul>	<b>3 horas</b>
Examen UA 02	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 02	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>4 horas</b>

<p><b>Unidad 3:</b> Fundamentos legales en términos de garantías.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantías legales. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Garantía legal de conformidad.</li> <li>○ Las garantías comerciales.</li> </ul> </li> </ul>	<b>3 horas</b>
Examen UA 03	<b>30 minutos</b>
Actividad de Evaluación UA 03	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>4 horas</b>
<p><b>Unidad 4:</b> Comunicación y relaciones interpersonales a través de medios interactivos y digitales.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas de comunicación asertiva.</li> <li>• Estrategias de control emocional.</li> </ul>	<b>3,30 horas</b>
Examen UA 04	<b>30 minutos</b>
Tiempo total de la unidad	<b>4 horas</b>
Examen final COMM116PO	<b>1 hora</b>
<b>4 unidades</b>	<b>20 horas</b>