



**EUROINNOVA FORMACION**  
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

## **Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones**

Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

# Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

**Duración:** 85 horas

**Precio:** 39 € \*

**Modalidad:** Online



Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

### Descripción

En una sociedad consumista como la actual la atención a los clientes y usuarios de bienes y servicios es muy importante, por lo que saber realizar dicha función de forma correcta puede suponer grandes oportunidades. Hacer frente a situaciones de quejas, reclamaciones, o insatisfacciones con el producto obtenido es difícil, se han de tratar con cuidado, pues la imagen de la empresa depende de ello, por lo que la calidad del servicio ha de ser buena, de la calidad, rapidez y eficacia de la solución depende la confianza del cliente sobre el servicio que se le ofrece. En definitiva, con este curso se pretende conseguir la adquisición de esas capacidades necesarias en atención de quejas y reclamaciones, que desde una perspectiva laboral es necesaria, y útil en una perspectiva personal.

### Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los

[cursos Homologados](#)

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

[cursos online](#)

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

## A quién va dirigido

Este curso está dirigido a personas interesadas en la calidad en el servicio, conocer los procesos de comunicación, sus barreras y dificultades, que quieren ser capaces de tener una comunicación eficaz con los demás, con capacidad de escucha activa, empatía y asertividad. El curso está enfocado para personas expertas y no expertas ofreciendo la posibilidad de adquirir los conceptos básicos en cuanto al control de situaciones de quejas y reclamaciones de clientes y público en general, tratando de solucionarlas de forma eficiente, eficaz, empleando para ello habilidades tales como la empatía y asertividad.

## Objetivos

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Entender las quejas y reclamaciones como una oportunidad y no como un problema.
- Aprender a tratar las reclamaciones, tanto en persona como por teléfono.
- Poner de manifiesto las normativas legales que obligan a poner a disposición del consumidor las hojas de reclamaciones.

## Para que te prepara

Este curso te prepara para saber cómo afrontar situaciones de quejas y reclamaciones ya sean de usuarios en el caso del ámbito laboral, o bien de personas cercanas o no en el ámbito personal. En definitiva, se proporcionará conocimientos sobre la atención del cliente, concretamente la atención de quejas y reclamaciones.

## Salidas laborales

Vendedor, Recepcionista, Punto de información, Atención al cliente, Comunicación, Comercial, Publicidad, Administración, Telefonista, Operadora, Asesor, Gestión.

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

### Titulación

Doble Titulación Expedida por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL y Avalada por la Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL



TITULACIÓN EXPEDIDA POR  
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



Titulación Avalada Para El  
Desarrollo De Las Competencias  
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



### EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014  
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNATIONAL COMMISSION ON DISTANCE EDUCATION  
Con Estatuto Consultivo Consejo Especial de Consejo Económico y Social de la UNESCO (plan. Resolución 60/4)

## Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

## Metodología

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. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

## ***Materiales didácticos***

El alumn@ recibe un email con las Claves de Acceso al CAMPUS VIRTUAL en el que va a poder acceder a todo el contenido didáctico, así como las evaluaciones, vídeos explicativos, etc. así como a contactar con el tutor en línea quien le va a ir resolviendo cualquier consulta o duda que le vaya surgiendo tanto por email, chat, foros, telefono, etc.

Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

**Llama gratis : 900 831 200**

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

### Profesorado y servicio de tutorías

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200



+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

### Plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de 6 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las materiales del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

### Bolsa de empleo

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

### Club de alumnos

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

### Revista digital

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

## Programa formativo

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
  - 1.- Naturaleza.
  - 2.- Efectos.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
  - 1.- Elementos formales que contextualizan la reclamación.
  - 2.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
  - 3.- Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
  - 1.- Plazos de presentación.
  - 2.- Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
  - 3.- Gestión on-line.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
  - 1.- Fases del proceso de resolución.
  - 2.- Documentación que se genera.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos:
  - 1.- Concepto y elementos.
  - 2.- Clases.
  - 3.- Eficacia de los actos.
  - 4.- El silencio administrativo.
  - 5.- Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.

1. Conceptos y características:
  - 1.- Árbitro.
  - 2.- Mediador.
  - 3.- Partes implicadas.
  - 4.- Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
2. La mediación:
  - 1.- Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
  - 2.- Requisitos exigibles.
  - 3.- Procedimientos seguidos.
3. El arbitraje de consumo:
  - 1.- Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje

- 2.- Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
- 3.- Organigrama funcional.
- 4.- Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
- 5.- Institucionalización del arbitraje.
- 6.- Juntas arbitrales.
- 7.- Laudo arbitral.

4.Procedimientos de arbitraje en consumo:

- 1.- Principios generales.
- 2.- Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
- 3.- Ventajas e inconvenientes.

5.Documentación en procesos de mediación y arbitraje:

- 1.- Convocatoria.
- 2.- Acta.
- 3.- Resolución.

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.**

1.Conceptos:

- 1.- Queja.
- 2.- Reclamación.
- 3.- Consulta.
- 4.- Denuncia.
- 5.- Partes intervinientes.

2.Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:

- 1.- Situación, percepción, motivación: clima.
- 2.- Tratamiento.

3.Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:

- 1.- Interpersonal.
- 2.- Telefónica.
- 3.- Escrita.
- 4.- Telemática.

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

- 1.- Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
- 2.- Dialéctica de la argumentación.
- 3.- Negociación y sus técnicas de comunicación.

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.**

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

2.Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.

3.Caracterización del proceso de negociación:

- 1.- Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
- 2.- Factores influyentes.
- 3.- Departamento gestor.
- 4.- Trámites y documentación.

4.Planes de negociación:

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones

- 1.- Preparación.
- 2.- Desarrollo.
- 3.- Resolución.

### PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER

Euroinnova cuenta con un programa **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de **cursos online**

Terminos relacionados:

Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

**FICHA DE MATRICULACIÓN**

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com).

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: : .....

.....

Nombre: .....

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío: .....

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago .....

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

**DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:**  
900 831 200

**DESDE FUERA DE ESPAÑA:**  
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN  
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.  
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA  
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

**Llama gratis : 900 831 200**