

CURSO

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA
DE CONSUMO
-CERTIFICADO POR LA UNIVERSIDAD NEBRIJA CON 4
ECTS-



MAS1111



DESTINATARIOS

El **Curso en Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo** está destinado a todas aquellas personas que pretendan adquirir todos los conocimientos necesarios en este ámbito profesional y poder desarrollarlos de forma eficiente en el mundo laboral.

Permite conocer y analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo obteniendo los datos de fuentes fiables para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los 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. Además, al final de cada unidad didáctica el alumno/a encontrará ejercicios de autoevaluación que le permitirá hacer un seguimiento de los conocimientos adquiridos a lo largo del curso de forma autónoma.

El alumno recibirá acceso a un curso inicial donde encontrará información sobre la metodología de aprendizaje, la titulación que recibirá, el funcionamiento del Campus Virtual, qué hacer una vez el alumno haya finalizado e información sobre Grupo Esneca Formación. Además, el alumno dispondrá de un servicio de **clases en directo**.

FICHA TÉCNICA

CARGA HORARIA
100H 

MODALIDAD
ONLINE 
*La modalidad incluye módulos con clases en directo

CURSO INICIAL
ONLINE 

TUTORIAS
PERSONALIZADAS 

IDIOMA
ESPAÑOL 

DURACION
HASTA UN AÑO 
*Prorrogable

IMPORTE

VALOR ORIGINAL: ~~2080 €~~
VALOR ACTUAL: 520 €

CERTIFICACIÓN OBTENIDA

Una vez finalizados los estudios y superadas las pruebas de evaluación, el alumno recibirá un diploma que certifica el “**GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO**”, de ESNECA BUSINESS SCHOOL, avalada por nuestra condición de socios de la CECAP y AEEN, máximas instituciones españolas en formación y de calidad.

Los diplomas, además, llevan el sello de Notario Europeo, que da fe de la validez, contenidos y autenticidad del título a nivel nacional e internacional.

REDES SOCIALES

- | | |
|--|---|
|  @esneca.business.school |  linkedin.com/school/esneca-business-school |
|  esneca.com |  facebook.com/esnecaschool |
|  @esneca |  esneca.com/blog-esneca |

CONTENIDO FORMATIVO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN AL CLIENTE CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO

1. Normativa en defensa del consumidor.
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor.
3. Procedimientos de protección al consumidor.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias.
-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.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO

1. Conceptos y características.
2. La mediación.
3. El arbitraje de consumo.
4. Procedimientos de arbitraje en consumo.
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

1. Conceptos.
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas reclamaciones.
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas quejas y reclamaciones.
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. 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.
4. Planes de negociación.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Tratamiento de las anomalías.
2. Procedimientos de control del servicio.
3. Indicadores de calidad.
4. Evaluación y control del servicio.
5. Análisis estadístico.