

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES

Modalidad: Teleformación

20 horas

¿Cuál es el objetivo de esta especialidad formativa?

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

¿Cuáles son los contenidos de esta especialidad formativa?

1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

1.1 Estrategias para la gestión de reclamaciones

1.2 Gestión de reclamaciones teniendo en cuenta la normativa aplicable

2. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA RELACIONADA CON LAS RECLAMACIONES:

CONTRATO DE COMPRA, PROTECCIÓN DEL COMPRADOR Y DEL CONSUMIDOR, PLAZOS DEL PROCESO.

3. FUNDAMENTOS LEGALES EN TÉRMINOS DE GARANTÍAS.

4. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS Y DIGITALES.

4.1 Técnicas de comunicación asertiva

4.2 Estrategias de control emocional.



91 456 08 17



Grupo
COLON
IECM



formacion@coloniecm.com