

# ATENCIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

SKU: EVOL-3312-VTP-A | Categorías: [Atención al Cliente](#), [Comercio y Marketing](#), [COMERCIO Y MARKETING](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas 75

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Atención Eficaz de quejas y reclamaciones

#### Objetivos

- Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.

#### Contenidos

##### UD1. El proceso de comunicación.

- 1.1. El proceso de comunicación y sus elementos.
- 1.2. Elementos de gran relevancia en la Comunicación Oral.
- 1.3. Fases del proceso de Comunicación.
- 1.4. El mensaje.
- 1.5. Filtros en el proceso.
- 1.6. La comprensión.
- 1.7. La escucha.
- 1.8. Proceso de la comunicación.
- 1.9. La comunicación Verbal.



1.10. La comunicación No Verbal.

## **UD2. Tipología de clientes.**

2.1. Pérdidas de clientes.

2.2. Tipos de clientes.

2.3. ¿Qué necesita el cliente?.

2.4. Calidad en la atención al cliente.

2.5. Atención al cliente dentro del Mercado.

2.6. Entrevistas.

## **UD3. Servicio de atención al cliente.**

3.1. El servicio de atención al cliente.

3.2. Servicio al cliente y calidad total.

3.3. Calidad del servicio, satisfacción del cliente y comportamiento postcompra.

3.4. La insatisfacción postcompra.

3.5. Aptitudes hacia los clientes.

3.6. Solución a los problemas.

3.7. Programa de mejora en la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias.

3.8. Bases del buen resultado a través de la relación con los clientes.

3.9. Una buena relación con el cliente.

3.10. Hablar de la idea principal e impulsar la autoestima de la otra persona.

3.11. Habilidades en relación con la inteligencia emocional.

3.12. Acciones en torno a la influencia sobre el cliente.

## **UD4. El consumidor.**



- 4.1. El consumidor.
- 4.2. Consejos para el consumidor.
- 4.3. Derechos del consumidor.
- 4.4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.
- 4.5. ¿cómo ejercer los derechos del consumidor?.

#### **UD5. Quejas y sugerencias.**

- 5.1. Introducción.
- 5.2. ¿Qué es una queja?.
- 5.3. Pasos a realizar ante las quejas.
- 5.4. Descripción del proceso de gestión de quejas.
- 5.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información.
- 5.6. Contestación de las quejas.
- 5.7. Creación de un mayor número de quejas: Teléfonos gratuitos.
- 5.8. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.
- 5.9. Evolución de una sociedad dispuesta a nuevas quejas.
- 5.10. Modificaciones en un entorno receptivo en quejas de clientes internos.

#### **UD6. Las reclamaciones.**

- 6.1. Introducción.
- 6.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?.
- 6.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?.
- 6.4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?.
- 6.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones.
- 6.6. Competencias.



- 6.7. Infracciones y sanciones.
- 6.8. El arbitraje como alternativa.
- 6.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
- 6.10. El convenio y el procedimiento.

## **UD7. Las reclamaciones por Vía judicial.**

- 7.1. Introducción.
- 7.2. El juicio y su finalidad.
- 7.3. Negociar y resolver conflictos.
- 7.4. Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
- 7.5. Sentencia.
- 7.6. Concepto de daño moral.

¡Bienvenido al curso online de Atención Eficaz de quejas y reclamaciones! ¿Estás listo para convertirte en un experto en resolver conflictos y satisfacer a tus clientes incluso en las situaciones más desafiantes? Este programa educativo te enseña las herramientas y estrategias necesarias para gestionar eficazmente las preguntas y reclamos, convirtiendo cada situación negativa en una oportunidad para mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la reputación de tu empresa.

En este curso, aprenderás a identificar las necesidades y expectativas de los clientes insatisfechos, a comunicarte de manera empática y asertiva, a gestionar el conflicto de forma constructiva y encontrar soluciones creativas y satisfactorias para ambas partes. Descubrirás técnicas de negociación, resolución de problemas y gestión emocional que te permitirán abordar cualquier situación conflictiva con confianza y profesionalismo.

Además, conocerás las mejores prácticas en atención al cliente, los principios de calidad en el servicio y las estrategias para prevenir futuras quejas y reclamaciones. Antes de poder utilizar herramientas digitales para una gestión efectiva de los procesos de atención al cliente, esto asegurará la satisfacción del cliente e implementará procesos más continuos y de post-atenuación.

Al finalizar el curso, queda preparado para una situación específica o reclamo con seguridad y eficiencia, convirtiéndote y una referente atención al cliente dentro de tu organización. ¡No pierdas la oportunidad de potenciar tus habilidades en la gestión de conflictos y mejorar la experiencia del cliente con este completo curso online! ¡Inscríbete ahora y comienza a transformar los desafíos en oportunidades!

Tal vez te interese este curso: [CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES](#)



O quizá este otro: [Atención al cliente/consumidor en inglés](#)

Síguenos en: [Instagram](#)

