

# TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES. ADGD268PO

**SKU:** EVOL-2899-iNO-B | **Categorías:** [Atención al Cliente](#), [Comercio y Marketing](#), [COMERCIO Y MARKETING](#), [Gestión Empresarial](#), [Dirección y Recursos Humanos](#), [Hoteles](#), [Protocolo Empresarial](#), [Protocolo Institucional](#) y [Organización de Eventos](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

**Horas** [20](#)

**Créditos ECTS** [0](#)

**Más información** [CONTENIDO ADAPTADO A CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD](#)

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

**TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES**

### Objetivos

Este curso de TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES. ADGD268PO le ofrece una formación especializada en la materia dentro de la Familia Profesional de Administración y gestión. Con este curso de TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES el alumno será capaz de desenvolverse dentro del Sector y adquirir los conocimientos que permitan al participante realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial

### Contenidos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

1. Introducción
2. ¿Qué es una queja?
3. Pasos a realizar ante las quejas



Página: 1

[Atención al Cliente](#), [Comercio y Marketing](#),  
[COMERCIO Y MARKETING](#), [Gestión Empresarial](#),  
[Dirección y Recursos Humanos](#), [Hoteles](#),  
[Protocolo Empresarial](#), [Protocolo Institucional](#) y  
[Organización de Eventos](#)

4. Descripción del proceso de gestión de quejas
5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información
6. Contestación de las quejas
7. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LAS RECLAMACIONES.

1. Introducción
2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones
6. Competencias
7. Infracciones y sanciones
8. El arbitraje como alternativa
9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral
10. El convenio y el procedimiento

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS.

1. Atender al teléfono
2. Características de la atención telefónica
3. El proceso de atención telefónica
4. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones
5. El lenguaje

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS RECLAMACIONES POR VÍA JUDICIAL.

1. Introducción
2. El juicio y su finalidad
3. Negociar y resolver conflictos
4. Comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista
5. Sentencia
6. Concepto de daño moral

¿Quieres convertir las preguntas y solicitudes de tus clientes en opciones para sorprenderlos con un servicio excepcional?  
Entonces nuestro curso online de Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones es perfecto para ti!



Página: 2

[Atención al Cliente](#), [Comercio y Marketing](#),  
[COMERCIO Y MARKETING](#), [Gestión Empresarial](#),  
[Dirección y Recursos Humanos](#), [Hoteles](#),  
[Protocolo Empresarial](#), [Protocolo Institucional](#) y  
[Organización de Eventos](#)

En este curso, descubrirás las estrategias más efectivas para abordar las quejas y reclamaciones de manera profesional, empática y resolutive. Aprenderás a transformar situaciones conflictivas en experiencias positivas, generando confianza y fidelización entre los clientes.

Adquirirás habilidades clave para identificar las causas de las quejas, comunicar de forma asertiva, encontrar soluciones creativas y garantizar la satisfacción del cliente. Además, aprenderás implementar procesos eficientes de gestión de quejas que mejore la reputación de tu empresa.

Este curso es ideal para profesionales que se destacan en áreas como atención al cliente, servicio al cliente o gestión empresarial. Al finalizar el programa, se prepara para una situación específica o reclamo con confianza y profesionalismo, convirtiéndolas en oportunidades para fortalecer la relación con tus clientes.

¡Potencia tu carrera profesional con nuestro curso online de Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones! ¡Inscríbete ahora y conviértete en un experto en convertir los momentos difíciles en experiencias memorables para tus clientes!

Tal vez te pueda interesar este curso:

O quizá este otro:

Síguenos en: [Instagram](#)

