

# CURSO PRÁCTICO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y OTRO TIPO DE INCIDENCIAS EN INGLÉS

SKU: EVOL-5275-iNO-B | Categorías: [IDIOMAS](#), [Inglés](#)

## INFORMACIÓN DEL CURSO

Horas [40](#)

Acreditado por Universidad [NO](#)

Créditos ECTS [0](#)

## CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### Objetivos

En el ámbito del mundo de la administración y gestión es necesario conocer los diferentes campos de la comercialización y administración de productos y servicios financieros dentro del área profesional de finanzas y seguros. Así, con el presente curso se pretende aportar los conocimientos necesarios para la atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. En la actualidad, en el mundo del comercio y marketing es muy importante conocer los diferentes procesos por cual se realiza la gestión y control de la logística y transporte. Por ello, con el presente curso se trata de aportar los conocimientos necesarios para conocer el inglés profesional para la logística y transporte internacional. Este Curso Online Para Tratamiento de Quejas, Reclamaciones y otro tipo de Incidencias en Inglés ofrece una formación básica sobre la materia.

### Contenidos

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR

1. Concepto y características de la función de atención al cliente
2. Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
3. Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente
4. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
5. Variables que influyen en la atención al cliente:
6. La información suministrada por el cliente.
7. Documentación implicada en la atención al cliente.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Ordenación del Comercio Minorista
2. Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico



3. Protección de Datos
4. Protección al consumidor

**UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

1. Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.
2. Procesos de comunicación.
3. Tratamiento al cliente.
4. Habilidades personales y sociales.
5. Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

**UNIDAD DIDÁCTICA 4. ATENCIÓN DE INCIDENCIAS EN INGLÉS**

1. Terminología específica en las relaciones comerciales con clientes.
2. Usos y estructuras habituales en la atención al cliente/consumidor:
3. Diferenciación de estilos formal e informal en la comunicación comercial oral y escrita.
4. Tratamiento de reclamaciones o quejas de los clientes/consumidores.
5. Situaciones habituales en las reclamaciones y quejas de clientes.
6. Simulación de situaciones de atención al cliente y resolución de reclamaciones con fluidez y naturalidad.
7. Estructuras sintácticas y usos habituales en la atención telefónica.
8. Reclamaciones y formulación de expresiones en la gestión de incidencias, accidentes y retrasos habituales en el transporte.
9. Documentación escrita en relación a imprevistos.
10. Fórmulas de persuasión y cortesía para la resolución de reclamaciones e incidencias propias de la logística y transporte internacional.
11. Normas y usos socio profesionales habituales en el transporte internacional.
12. Accidentes, siniestros. Salud y bienestar. Servicios de urgencia
13. Mecánica. Averías

