



**| CURSO GRATUITO |**  
**Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones**

<b>Código</b>	<b>ADGD268PO</b>
<b>Acción formativa</b>	Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones
<b>Área Profesional</b>	Administración y auditoría
<b>Familia Profesional</b>	Administración y gestión
<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Horas</b>	20 horas

**Objetivos**

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.

**Información**

Curso subvencionado para trabajadores del sector de la energía que mejorará tu cualificación y competitividad. Para acceder a este curso no se requiere ningún nivel de formación previo.

**Contenidos**

**1. QUEJAS Y SUGERENCIAS**

- 1.1. Introducción.
- 1.2. ¿Qué es una queja?
- 1.3. Pasos a realizar ante las quejas.
- 1.4. Descripción del proceso de gestión de quejas.
- 1.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información.
- 1.6. Contestación de las quejas.
- 1.7. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.

**2. LAS RECLAMACIONES**

- 2.1. Introducción.
- 2.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
- 2.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
- 2.4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
- 2.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones.
- 2.6. Competencias.
- 2.7. Infracciones y sanciones.
- 2.8. El arbitraje como alternativa.

- 2.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
- 2.10. El convenio y el procedimiento.

**3. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS**

- 3.1. Atender al teléfono.
- 3.2. Características de la atención telefónica.
- 3.3. El proceso de atención telefónica.
- 3.4. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.
- 3.5. El lenguaje.

**4. LAS RECLAMACIONES POR VÍA JUDICIAL**

- 4.1. Introducción.
- 4.2. El juicio y su finalidad.
- 4.3. Negociar y resolver conflictos.
- 4.4. Comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
- 4.5. Sentencia.
- 4.6. Concepto de daño moral.

