



CURSO GRATUITO

Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones

Código

ADGD268PO

Acción formativa

Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones

Familia profesional

Administración y Gestión

Área profesional

Administración y Auditoría

Modalidad

Presencial

Horas

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 al 100% por el SEPE dirigido a personas trabajadoras,autonomas, de cualquiera actividad , personas trabajadoras en situación de ERE, ERTE o por Mecanismos RED. Con este curso aprenderás 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

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 1. Quejas y sugerencias <ul style="list-style-type: none"> 1.1. Introducción 1.2. ¿Qué es una queja? 1.3. Pasos a realizar ante las quejas ... 2. Las reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> 2.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones? 2.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones? ... | <ul style="list-style-type: none"> 3. Atención telefónica de reclamaciones y quejas <ul style="list-style-type: none"> 3.1. Atender al teléfono 3.2. Características de la atención telefónica 3.3. El proceso de atención telefónica ... 4. Las reclamaciones por vía judicial <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Introducción 4.2. El juicio y su finalidad 4.3. Negociar y resolver conflictos ... |
|---|--|