



PROGRAMA FORMATIVO DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA
TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
ADGD268PO

PLANES DE FORMACIÓN DIRIGIDOS PRIORITARIAMENTE A TRABAJADORES OCUPADOS

PROGRAMA DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA: TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA

1. **Familia Profesional** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

2. **Denominación:** TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

3. **Código:** **ADGD268PO**

4. **Objetivo General:** 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.

5. Duración:

Horas totales:

Teleformación:..... 20

6. CONTENIDOS FORMATIVOS:

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.