



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Postgrado de Atención al cliente: Gestión de Quejas y Reclamaciones del Consumidor



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el **Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones** dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL** que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Postgrado de Atención al cliente: Gestión de Quejas y Reclamaciones del Consumidor



DURACIÓN:

300 horas



MODALIDAD:

Online



PRECIO:

260 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Titulación Expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).



- Analizar las características de una empresa / organización para transmitir la imagen más adecuada.
- Aplicar los procedimientos adecuados para la obtención de información necesaria en la gestión de control de calidad del servicio prestado por una empresa/organización.
- Identificar adecuadamente la consulta, queja o reclamación del cliente/consumidor/usuario en materia de consumo para deducir líneas de actuación.
- Informar/orientar al consumidor de los derechos y posibles mecanismos y/o soluciones de mediación/arbitraje, a su nivel, en relación con el problema/consulta planteado de acuerdo con especificaciones establecidas y la normativa vigente.
- Tramitar quejas y reclamaciones hacia los departamentos de empresa y/o entidades y organismos correspondientes, de modo que el objetivo o interés del consumidor en la resolución del conflicto sea satisfecho.
- Controlar el proceso de reclamación para detectar anomalías o retrasos.

A quién va dirigido

Este Postgrado de Atención al cliente: Gestión de Quejas y Reclamaciones del Consumidor está dirigido a todas aquellas personas interesadas en el ámbito de Comercio y Marketing y quieran especializarse Atención al cliente: Gestión de Quejas y Reclamaciones del Consumidor.

Para qué te prepara

Este Postgrado de Atención al cliente: Gestión de Quejas y Reclamaciones del Consumidor le prepara para adquirir unos conocimientos específicos dentro del área desarrollando en el alumno unas capacidades para desenvolverse profesionalmente en el sector, y más concretamente en Atención al cliente: Gestión de Quejas y Reclamaciones del Consumidor

Salidas Laborales

Comercio y Marketing

Materiales Didácticos



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Gestión de la Atención al Cliente / Consumidor / Usuario'
- Manual teórico 'Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo'
- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno

Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE / CONSUMIDOR

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. CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. Procesos de calidad en la empresa
2. Concepto y características de la calidad de servicio
3. Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. 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

PARTE 2. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

EN MATERIA DE CONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO.

1. Normativa en defensa del consumidor:
 - 1.- Derechos y deberes.
 - 2.- Legislación Estatal, Autonómica y Local.
 - 3.- Legislación Comunitaria.
2. Instituciones y organismos de protección al consumidor:
 - 1.- Tipología.
 - 2.- Competencias.
 - 3.- Organigrama funcional.
3. Procedimientos de protección al consumidor:
 - 1.- Protección de datos y confidencialidad.
 - 2.- Transparencia de los procedimientos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
 - 1.- Naturaleza.
 - 2.- Efectos.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
 - 1.- Elementos formales que contextualizan la reclamación.
 - 2.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 - 3.- Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
 - 1.- Plazos de presentación.
 - 2.- Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
 - 3.- Gestión on-line.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
 - 1.- Fases del proceso de resolución.
 - 2.- Documentación que se genera.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos:
 - 1.- Concepto y elementos.
 - 2.- Clases.
 - 3.- Eficacia de los actos.
 - 4.- El silencio administrativo.
 - 5.- Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.

1. Conceptos y características:
 - 1.- Árbitro.
 - 2.- Mediador.
 - 3.- Partes implicadas.
 - 4.- Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
2. La mediación:
 - 1.- Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
 - 2.- Requisitos exigibles.
 - 3.- Procedimientos seguidos.
3. El arbitraje de consumo:
 - 1.- Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
 - 2.- Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
 - 3.- Organigrama funcional.
 - 4.- Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
 - 5.- Institucionalización del arbitraje.
 - 6.- Juntas arbitrales.
 - 7.- Laudo arbitral.
4. Procedimientos de arbitraje en consumo:
 - 1.- Principios generales.
 - 2.- Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
 - 3.- Ventajas e inconvenientes.
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
 - 1.- Convocatoria.
 - 2.- Acta.
 - 3.- Resolución.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.

1. Conceptos:
 - 1.- Queja.
 - 2.- Reclamación.
 - 3.- Consulta.
 - 4.- Denuncia.
 - 5.- Partes intervinientes.
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
 - 1.- Situación, percepción, motivación: clima.
 - 2.- Tratamiento.
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
 - 1.- Interpersonal.

- 2.- Telefónica.
- 3.- Escrita.
- 4.- Telemática.
- 4.Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
 - 1.- Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
 - 2.- Dialéctica de la argumentación.
 - 3.- Negociación y sus técnicas de comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

- 1.Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
- 2.Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
- 3.Caracterización del proceso de negociación:
 - 1.- Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
 - 2.- Factores influyentes.
 - 3.- Departamento gestor.
 - 4.- Trámites y documentación.
- 4.Planes de negociación:
 - 1.- Preparación.
 - 2.- Desarrollo.
 - 3.- Resolución.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 1.Tratamiento de las anomalías:
 - 1.- Principales incidencias/anomalías.
 - 2.- Forma.
 - 3.- Plazos.
- 2.Procedimientos de control del servicio:
 - 1.- Parámetros de control.
 - 2.- Técnicas de control.
- 3.Indicadores de calidad.
- 4.Evaluación y control del servicio:
 - 1.- Métodos de evaluación.
 - 2.- Medidas correctoras.
- 5.Análisis estadístico.