



# FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



## **ADGD0004-TRATAMIENTO Y GEST. QUEJAS Y RECLAMAC.+HOTT02- MOD03112-APROXIMAC. SOSTENIB.Y CONCEPTO CIRC**

Sector: TURISMO

Modalidad: ONLINE

Duración: 30.00 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
- Conocer las ventajas e inconvenientes de la economía circular y el turismo circular, y las tecnologías aplicadas a ambos conceptos.

### Contenidos:

- Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas
  - Gestión de quejas y sugerencias
    - Definición de queja
    - Elaboración de una queja.
    - Descripción del proceso de gestión de quejas.
    - Tratamiento de las quejas y la recogida de información.
    - Contestación de las quejas.
    - Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.
  - Gestión de las reclamaciones
    - Definición de hoja de reclamaciones.
    - Realización de una hoja de reclamaciones.
    - Tramitación de las hojas de reclamaciones.
    - Identificación de las claves para realizar las cartas de reclamaciones.
    - Conocimiento y desempeño de competencias.
    - Identificación de infracciones y sanciones.
    - Aplicación del arbitraje como alternativa.
    - Conocimiento del marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
    - Conocimiento del convenio y el procedimiento.
  - Atención telefónica de reclamaciones y quejas
    - Atención al teléfono.
    - Identificación de características de la atención telefónica.
    - Aplicación del proceso de atención telefónica.
    - Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.
    - Uso del lenguaje.
  - Gestión de las reclamaciones por vía judicial
    - Asimilación del proceso de juicio y su finalidad.
    - Negociación y resolución de conflictos.
    - Desarrollo de la comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
    - Aplicación de la sentencia.
    - Definición de daño moral.