



FORMACIÓN

Catálogo de Cursos



ADGD268PO - TRATAMIENTO Y GESTION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Sector: AGENCIAS DE VIAJES

Modalidad: ONLINE

Duración: 20.00 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.

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.