

## (COMM116PO) Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales



**Área:** Atención al cliente, consumidor o usuario

**Modalidad:** Teleformación

**Duración:** 20 h

**Precio:** 150.00€

[Curso Bonificable](#)

[Contactar](#)

[Recomendar](#)

 [Tienda online](#)

[Matricularme](#)

### OBJETIVOS

- Identificar y aplicar estrategias de gestión de las reclamaciones, teniendo en cuenta la normativa en vigor.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Definir los conceptos de sugerencia, queja y reclamación.
2. Enumerar los principios que rigen la gestión de reclamaciones.
3. Diferenciar las etapas del proceso de gestión de quejas y reclamaciones y las acciones que se deben desarrollar en cada una de ellas.
4. Identificar estrategias para reducir las quejas y reclamaciones en los servicios de atención al cliente.
5. Explicar los derechos del consumidor online.
6. Distinguir todas las vías disponibles a las que pueden acudir los consumidores para resolver sus reclamaciones.
7. Identificar la base legislativa que regula los derechos de los consumidores en el comercio electrónico.
8. Describir la información que el usuario tiene derecho a conocer antes de realizar cualquier compra online.
9. Identificar los diferentes tipos de cláusulas abusivas que deben evitarse en la redacción de un contrato de compraventa online.
10. Especificar los plazos legales establecidos para la entrega, confirmación, devolución, desistimiento, garantía y servicio técnico del producto o servicio.
11. Identificar la principal normativa que regula los derechos de garantía de los consumidores.
12. Diferenciar los conceptos de garantía legal de conformidad, garantía comercial adicional y servicio posventa.
13. Definir las condiciones y plazos para ejercer los derechos de garantía legal y comercial.
14. Definir el concepto de asertividad.
15. Diferenciar las principales técnicas de comunicación asertiva para aplicarlas adecuadamente a cada situación.
16. Aplicar la asertividad y la empatía en las relaciones de comunicación interpersonal que pueden establecerse con los clientes a través del teléfono y los canales digitales.
17. Definir el concepto de inteligencia emocional.
18. Aplicar técnicas de control emocional para la mejora de la comunicación y las relaciones con los usuarios en los servicios de atención al cliente.

### CONTENIDOS

**EMAIL:** [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)

**TELÉFONO:** 635952170

<https://www.mferrerconsultores.com>



- 1.Principios de la gestión de reclamaciones.
- 2.Legislación y normativa relacionada con las reclamaciones.
- 3.Fundamentos legales en términos de garantías.
- 4.Comunicación y relaciones interpersonales a través de medios interactivos y digitales.

## MATERIALES

Toda la documentación necesaria para la realización del curso se encuentra en la plataforma de teleformación pero se entregarán documentación de ayuda y complementaria al alumno si el formador así lo requiere.

## METODOLOGIA

La actividad tutorial será bidireccional, es decir, tanto el alumno se puede poner en contacto con el tutor para solventar dudas o dificultades como el tutor con el alumno para establecer un contacto directo con él, comprobar su nivel de progreso en el estudio, su grado de motivación y su situación personal en relación con su participación en la acción formativa.

Las características de la metodología de este tipo de acciones formativas son:

**Total libertad de horarios** para realizar el curso desde cualquier ordenador con conexión a Internet, **sin importar el sitio desde el que lo haga**. Puede comenzar la sesión en el momento del día que le sea más conveniente y dedicar el tiempo de estudio que estime más oportuno.

En todo momento contará con un **asesoramiento de un tutor personalizado** que le guiará en su proceso de aprendizaje, ayudándole a conseguir los objetivos establecidos.

**Hacer para aprender**, el alumno no debe ser pasivo respecto al material suministrado sino que debe participar, elaborando soluciones para los ejercicios propuestos e interactuando, de forma controlada, con el resto de usuarios.

**El aprendizaje se realiza de una manera amena y distendida**. Para ello el tutor se comunica con su alumno y lo motiva a participar activamente en su proceso formativo. Va controlando su progreso a través de diversos ejercicios como por ejemplo test de autoevaluación.

**Los contenidos del curso se actualizan para que siempre respondan a las necesidades reales del mercado**. El departamento multimedia incorpora gráficos, imágenes, videos, sonidos y elementos interactivos que complementan el aprendizaje del alumno ayudándole a finalizar el curso con éxito.

## REQUISITOS

**Los requisitos técnicos mínimos son:**

Navegador Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior, con plugin de Flash, cookies y JavaScript habilitados.

No se garantiza su óptimo funcionamiento en otros navegadores como Firefox, Netscape, Mozilla, etc.

Resolución de pantalla de 800x600 y 16 bits de color o superior.

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**



Procesador Pentium II a 300 Mhz o superior.

32 Mbytes de RAM o superior.

## CONTROLES APRENDIZAJE

Se llevará a cabo una **evaluación continua**, con el seguimiento a través de las tutorías que van haciendo los profesores, para comprobar si ha habido un aprovechamiento real del curso. Para ello, el alumnado deberá realizar todos los ejercicios que acompañan a los contenidos del curso (evaluaciones, autoevaluaciones, cuestionarios, ejercicios prácticos, etc.) para evaluar que van consiguiendo los contenidos adecuados.

De igual modo, se realizará una **evaluación final**, donde el alumno deberá de responder adecuadamente al examen de evaluación final que será corregido automáticamente una vez realizado.

### Plazos de realización:

**Evaluación continua:** con objeto de garantizar el máximo aprovechamiento del curso, se recomienda al alumnado que entregue los ejercicios prácticos, autoevaluaciones, cuestionarios a lo largo del curso.

**Evaluación final:** se recomienda que se realice una vez finalizado todo el curso, es decir, el último día del mismo, para poder responder adecuadamente a las preguntas que se indiquen.

**Evaluación continua:** durante todos los días del curso.

**Evaluación final:** un día después de la finalización del curso.

---

**EMAIL: [info@mferrerconsultores.com](mailto:info@mferrerconsultores.com)**

**TELÉFONO: 635952170**

**<https://www.mferrerconsultores.com>**