

TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (online)

A QUIÉN VA DESTINADO a todos los profesionales de establecimientos turísticos, que deseen mejorar la atención al cliente, gestionando las quejas y reclamaciones de forma más efectiva.

PARA QUÉ CAPACITA para desarrollar las habilidades necesarias, que permitan transformar una queja o reclamación en una oportunidad de mejora y así optimizar la calidad de servicio.

DURACIÓN 22 horas (la **modalidad online** permite empezar el curso cuando convenga y adaptar los horarios a las propias necesidades. Se puede realizar el curso según el ritmo de aprendizaje de cada persona: repasar y hacer tantas veces como se quiera un ejercicio o una lección).

FECHAS INICIO CADA 15 DÍAS (a determinar con cada empresa y/o participante).

PRECIO 165€ (bonificable 100%)¹

METODOLOGÍA

En este curso online se efectúa un seguimiento periódico del progreso, para ayudar a cumplir los requisitos exigidos para superar con éxito la formación. Con ejercicios de autoevaluación, que permiten reforzar, tantas veces como se requiera, los conocimientos que ya disponen los profesionales.

A medida que se completan los ejercicios, el tutor informa del progreso, a través de mensajes en el campus virtual, para provocar una relación de confianza y proximidad. La comunicación se realiza por la red social del campus, e-mail, foro de dudas y por teléfono.

OBJETIVOS

- Adquirir los conocimientos que permitan realizar correctamente la labor de tramitación de las reclamaciones y las quejas en las empresas, hoja de reclamaciones, arbitraje y vía judicial.
- Aprender a gestionar las quejas que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Aprender a gestionar las reclamaciones que los clientes puedan realizar ante las empresas.
- Saber realizar una atención telefónica eficaz de reclamaciones y quejas.
- Conocer el procedimiento que siguen las reclamaciones por la vía judicial.

CONTENIDOS

1. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Introducción: quejas versus sugerencias

¿Qué es una queja?

Pasos que deben realizarse ante las quejas

Descripción del proceso de gestión de quejas

El tratamiento de las quejas y la recogida de información

Contestación de las quejas

Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas

2. LAS RECLAMACIONES

Introducción: quejas versus reclamaciones

¿Qué son las hojas de reclamaciones?

¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?

¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?

Claves para realizar las cartas de reclamaciones

Competencias

Infracciones y sanciones

El arbitraje como alternativa

El marco legal y las ventajas del sistema arbitral

El convenio y el procedimiento



3. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Atender al teléfono

Características de la atención telefónica

El proceso de atención telefónica

Atención de quejas, objeciones y reclamaciones

El lenguaje

4. LAS RECLAMACIONES POR VÍA JUDICIAL

Introducción: el camino hacia la vía judicial

El juicio y su finalidad

Negociar y resolver conflictos

Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista

Sentencia

Concepto de daño moral

¹ Para los trabajadores en activo contratados en régimen general (no autónomos), el importe total de este curso se puede bonificar 100% a través de la **Fundación Estatal para la Formación en el Empleo**, con el crédito anual que cada empresa dispone para realizar formación. **Le informamos del crédito disponible de su empresa.**