



# Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo obteniendo los datos de fuentes fiables para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los organismos competentes.

Analizar los mecanismos de mediación/arbitraje para la solución de situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente.

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales como en las referidas a otros departamentos instituciones u organismos.

Aplicar técnicas de negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención/ información al cliente/consumidor/usuario de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

## Contenidos:

Tema 1. Marco de protección al cliente consumidor y usuario en consumo.

1.1. Normativa en defensa del consumidor

1.2. Instituciones y organismos de protección al consumidor

1.3. Procedimientos de protección al consumidor

Tema 2. Atención y gestión de consultas reclamaciones y quejas en consumo.

2.1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente

2.2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor



- 2.3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
- 2.3.3. Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
- 2.4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
- 2.5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
- 2.6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
- 2.7. La actuación administrativa y los actos administrativos

### Tema 3. Mediación y arbitraje en materia de consumo.

- 3.1. Conceptos y características
- 3.2. La mediación
- 3.3. El arbitraje de consumo
- 3.4. Procedimientos de arbitraje en consumo
- 3.5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje

### Tema 4. Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo.

- 4.1. Conceptos
- 4.2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas reclamaciones
- 4.3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas quejas y reclamaciones
- 4.4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo

### Tema 5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios.

- 5.1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor)
- 5.2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones
- 5.3. Caracterización del proceso de negociación
- 5.4. Planes de negociación

### Tema 6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones.

- 6.1. Tratamiento de las anomalías
- 6.2. Procedimientos de control del servicio
- 6.3. Indicadores de calidad
- 6.4. Evaluación y control del servicio
- 6.5. Análisis estadístico.