



Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones

Formación online • 20 horas de duración

x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

femxa

CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X X X X X X



Objetivo principal del curso

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.



Modalidad
100% online



Diploma de
Aprovechamiento



Apoyo y asesoramiento
continuo



Formación online
(bonificable hasta el 100%)



TEMARIO

x x x x x

¿Qué **aprenderás**
con nosotros?

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.





100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que los alumnos adquieran un nivel de conocimiento adecuado a su ocupación profesional. Ofrecemos un nivel alto de interactividad, siguiendo un plan de trabajo totalmente **individualizado**, con un **seguimiento y evaluación, acceso a contenidos 24 horas y ejercicios** que facilitan y amenizan el aprendizaje.

Una vez matriculado, el alumno recibirá las claves de acceso al **Campus Virtual** del curso para que, desde ese momento, pueda acceder cuando quiera (24 horas al día) en función de su disponibilidad horaria, y desde cualquier PC. Solo necesita conexión a Internet.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con responsabilidades personales y laborales de los estudiantes.

¿Qué ventajas tiene la formación online?:



Fácil de utilizar: no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online orienta paso a paso en todo el proceso de formación.



Tutor personal: se pueden resolver las dudas en directo en horario de tutorías o consultar con un tutor personal a través de e-mail.



Desde cualquier dispositivo: sin desplazamientos. Con las claves de acceso se puede acceder al curso desde cualquier dispositivo.



Videos y herramientas multimedia: Foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



Disponible las 24 horas: se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



Contenido descargable: el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



Soporte técnico: un equipo de soporte informático estará disponible para cualquier incidencia.



Tutorías telefónicas: el tutor estará disponible telefónicamente.

X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X
X X X X X X X X X X X

femxa



T. 986 493 464 | info@grupofemxa.es | www.grupofemxa.es

Grupo Femxa es una marca registrada por Grupo Femxa Formación y Empleo S.L.. Asimismo, es una marca usada bajo licencia por Femxa Formación S.L.U., Adquiereo Servicios Integrados S.L., Centro de Estudios Activa Formación S.L.U., Nred Soluciones Formativas S.L.U., Learning and Support Services S.L.U. y FollowUp & Control S.L.U.