

TEMARIO

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Ø Objetivos:

Conocer métodos para atender de forma eficaz las reclamaciones de los clientes. Atender las quejas ofreciendo soluciones satisfactorias: "Yo gano - Tú ganas". Conocer cómo gestionar las reclamaciones. Mejorar la relación con los clientes, mostrando interés por sus opiniones y sugerencias. Mantener una actitud positiva ante los clientes difíciles y las situaciones conflictivas

Ø Contenidos:

Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones.

La comunicación y sus claves. Técnicas aplicables a las relaciones interpersonales.

Competencias y destrezas de orientación al cliente.

La atención a las quejas y reclamaciones: Organización, procedimiento y habilidades sociales: Análisis de necesidades y comportamiento humano; habilidades sociales y empleados; quejas y reclamaciones: empleados y clientes; orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones; Organización procedimental frente a las quejas y reclamaciones; y premisas básicas para afrontar la reclamación formal.

Las hojas de reclamación y las reclamaciones por la vía judicial: Las hojas de reclamación; procedimiento y tramitación de las reclamaciones; competencias; infracciones y sanciones; las reclamaciones por vía judicial; la comparecencia y la conciliación preprocesal; la demanda (según ley de enjuiciamiento civil); Juicio, sentencia y condena; La demanda regulada en la ley de enjuiciamiento civil para el juicio verbal, presentación y admisión.