

The background features abstract geometric shapes in teal and grey. A large teal shape is at the top right, and a grey shape is at the top left. A large grey shape is in the middle, and a teal shape is at the bottom right. The text is centered in the white space between these shapes.

Guía didáctica

ADGD004. Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones

INTRODUCCIÓN

Para toda empresa, sus usuarios y/o clientes son su base fundamental, y sin ellos, no podría existir de manera sostenible.

Hasta en las mejores organizaciones se producen insatisfacciones en sus clientes, debido a la imposibilidad de prever los deseos y expectativas de todos y cada uno de ellos.

El cliente es quien, en última instancia, mediante su elección de uso de los productos y servicios de la empresa, el que determina la calidad del producto y del servicio que dicha organización ofrece.

Frente a las quejas, sugerencias y reclamaciones, los clientes tienen que percibir el esfuerzo de la organización por resolver las cuestiones que hayan podido surgir en un momento determinado; y que, si se ha producido algún tipo de incidencia, haya sido puntual.

Las reclamaciones y quejas sirven para establecer mejoras en la empresa para evitar una repetición del problema en el futuro. Se gestionarán siempre con la máxima transparencia y con canales de comunicación abiertos para que el cliente disponga de información acerca de la resolución de sus demandas.

Un cliente que se ha quejado es muy activo comunicando su insatisfacción a su entorno. Y si la queja no se ha tramitado adecuadamente, la situación se magnifica aún más. La estimación es que un 95 % de clientes descontentos comprarán de nuevo si su problema se soluciona rápida y satisfactoriamente.

El mejor modo de optimizar la fidelización y retención del cliente y el incremento de la cuota de mercado de una organización es mediante una orientación clara hacia sus necesidades.

OBJETIVO GENERAL

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.

CONTENIDO FORMATIVO

ADGD0004	Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones	20 horas
UA1	Quejas y sugerencias <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Introducción al tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones • ¿Qué es una queja? • Pasos a realizar 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 	5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	5,5
UA2	Las reclamaciones <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • ¿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 	5,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	6
UA3	Atención telefónica de reclamaciones y quejas <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • Atender el teléfono • Características de la atención telefónica • El proceso de atención telefónica • Atención de quejas, objeciones y reclamaciones • El lenguaje 	2,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	3

ADGD0004	Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones	20 horas
UA4	Las reclamaciones por vía judicial <ul style="list-style-type: none"> • Introducción y objetivos • El juicio y su finalidad • Negociar y resolver conflictos • Comparecencia, conciliación, pre-procesal, presentación de la demanda, citación y Desarrollo de la vista • Sentencia • Concepto de daño moral 	3,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	4
	Evaluación final tipo test	1
	Evaluación final caso práctico	0,5