

## **ONA10132 Atención de quejas y reclamaciones (12 horas)**

### **Objetivos:**

Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.

Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed-back de los clientes.

Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.

Entender las quejas y reclamaciones como una oportunidad y no como un problema.

Aprender a tratar las reclamaciones, tanto en persona como por teléfono.

Poner de manifiesto las normativas legales que obligan a poner a disposición del consumidor las hojas de reclamaciones.

### **Índice:**

#### **1. CALIDAD Y SERVICIO**

##### **1.1. Introducción**

##### **1.2. La importancia de la calidad del servicio**

##### **1.3. Estrategia de servicio para los servicios**

##### **1.4. Comunicación del servicio**

##### **1.5. Caza de errores: a la conquista de cero defectos**

#### **2. COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA**

##### **2.1. Introducción**

##### **2.2. El proceso de comunicación**

##### **2.3. Barreras y dificultades en la comunicación**

##### **2.4. La importancia del feed-back en la relación con los clientes**

##### **2.5. Cómo comunicar eficazmente**

##### **2.6. El lenguaje verbal**

##### **2.7. La escucha activa**

##### **2.8. Inteligencia emocional, asertividad y empatía**

#### **3. LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES**

##### **3.1. Introducción**

##### **3.2. Recursos para atender las reclamaciones**

##### **3.3. Las reclamaciones son una oportunidad**

##### **3.4. Cómo actuar ante una reclamación**

##### **3.5. Reacciones del personal**

##### **3.6. Tratamiento de las reclamaciones por teléfono**

#### **4. HOJAS DE RECLAMACIONES**

##### **4.1. Hojas de reclamaciones**

##### **4.2. Tramitación de las reclamaciones**

##### **4.3. Sistema Arbitral de Consumo**