

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF02453-N

**Nombre:** Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

**Duración:** 100 horas

**Modalidad:** Teleformación

### Objetivos:

Una vez finalizado el Módulo el alumno será capaz de gestionar las quejas y reclamaciones del cliente/consumidor/usuario. En concreto el alumno será capaz de: 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:

#### **UD1. 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.

#### **UD2. 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.

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Referencia:** ONV2AF02453-N

**Nombre:** Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

**Duración:** 100 horas

**Modalidad:** Teleformación

### **UD3. 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.

### **UD4. 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.

### **UD5. 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.

### **UD6. 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.