



**Curso de Atención Eficaz de Quejas  
y Reclamaciones**  
(60 horas - 6 semanas)



# Curso de Atención Eficaz de Quejas y Reclamaciones

En Vértice Institute, conscientes de la necesidad de progreso y evolución de la sociedad actual, hemos desarrollado unos programas formativos adaptados a aquellos alumnos que quieran prepararse para incorporar en su perfil la adquisición de nuevos conocimientos o el reciclaje de los ya existentes, con el fin de alcanzar una meta personal o satisfacer una necesidad profesional.

El sistema de aprendizaje de todos nuestros cursos de formación se realiza a través de metodología online. El alumno contará con un temario actual y completo, fácilmente comprensible y con una clara vocación práctica. La evaluación perseguirá la asimilación correcta y de aplicabilidad real a través de diferentes recursos didácticos disponibles en el intuitivo y ameno campus virtual 3D.

Por otra parte, el alumnado obtendrá un seguimiento periódico y una atención de dudas permanente y personalizada a través del sistema de tutorías (vía campus virtual, telefónica o por correo electrónico) durante el periodo en el que transcurran los cursos. El claustro docente se compone de expertos procedentes tanto del mundo profesional como académico y con una dilatada experiencia en cada área de conocimiento.

Por tanto, la calidad de los contenidos, la versatilidad de los recursos tecnológicos y la profesionalidad de los tutores, terminan de conformar el conjunto de elementos necesarios para que el alumno pueda alcanzar con facilidad su objetivo marcado.

## Destinatarios

Trabajadores y desempleados.

## Objetivos

- Aprender a utilizar las quejas como instrumento estratégico para incrementar el negocio de la empresa.
- Conocer las técnicas más apropiadas para una eficaz gestión de las quejas y reclamaciones recibidas y poder emplearlas como modo de acercamiento a los clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.

## Programa

### **Tema 1. El proceso de comunicación**

- 1.1. El proceso de comunicación y sus elementos
- 1.2. Elementos de gran relevancia en la comunicación oral
- 1.3. Fases del proceso de comunicación.
- 1.4. El mensaje.
- 1.5. Filtros en el proceso
- 1.6. La comprensión.
- 1.7. La escucha.

- 1.8. Proceso de la comunicación
- 1.9. La comunicación verbal
- 1.10. La comunicación no verbal.

## **Tema 2. Tipología de clientes**

- 2.1. Pérdidas de clientes
- 2.2. Tipos de clientes
- 2.3. ¿qué necesita el cliente?.
- 2.4. Calidad en la atención al cliente.
- 2.5. Atención al cliente dentro del mercado
- 2.6. Entrevistas

## **Tema 3. Servicio de atención al cliente**

- 3.1. El servicio de atención al cliente
- 3.2. Servicio al cliente y calidad total.
- 3.3. Calidad del servicio, satisfacción del cliente y comportamiento postcompra
- 3.4. La insatisfacción postcompra
- 3.5. Aptitudes hacia los clientes.
- 3.6. Solución a los problemas
- 3.7. Programa de mejora en la gestión de las reclamaciones, quejas y sugerencias.
- 3.8. Bases del buen resultado a través de la relación con los clientes.
- 3.9. Una buena relación con el cliente
- 3.10. Hablar de la idea principal e impulsar la autoestima de la otra persona.
- 3.11. Habilidades en relación con la inteligencia emocional.
- 3.12. Acciones en torno a la influencia sobre el cliente.

## **Tema 4. El consumidor**

- 4.1. El consumidor.
- 4.2. Consejos para el consumidor
- 4.3. Derechos del consumidor.
- 4.4. Ley para la defensa del consumidor y estatutos generales autonómicos de protección.
- 4.5. ¿Cómo ejercer los derechos del consumidor?

## **Tema 5. Quejas y sugerencias**

- 5.1. Introducción
- 5.2. ¿Qué es una queja?
- 5.3. Pasos a realizar ante las quejas
- 5.4. Descripción del proceso de gestión de quejas.
- 5.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información
- 5.6. Contestación de las quejas
- 5.7. Creación de un mayor número de quejas: teléfonos gratuitos
- 5.8. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas
- 5.9. Evolución de una sociedad dispuesta a nuevas quejas.
- 5.10. Modificaciones en un entorno receptivo en quejas de clientes internos

## **Tema 6. Las reclamaciones**

- 6.1. Introducción.

- 6.2. ¿qué son las hojas de reclamaciones?
- 6.3. ¿cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?.
- 6.4. ¿cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
- 6.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones
- 6.6. Competencias.
- 6.7. Infracciones y sanciones.
- 6.8. El arbitraje como alternativa.
- 6.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
- 6.10. El convenio y el procedimiento

### **Tema 7. Las reclamaciones por vía judicial**

- 7.1. Introducción.
- 7.2. El juicio y su finalidad
- 7.3. Negociar y resolver conflictos
- 7.4. Comparecencia, conciliación preprocesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista
- 7.5. Sentencia.
- 7.6. Concepto de daño moral.

## Metodología

En **Vértice Institute**, marcamos a nuestros alumnos un itinerario formativo basado en el "seguimiento continuo de los alumnos". Ponemos a disposición del alumno un orientador personal que lo acompañará durante todo el proceso de formación. La metodología está basada en un uso intensivo de las nuevas tecnologías, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el Campus Virtual. Se combinan así, la flexibilidad de los medios online con las ventajas de la formación presencial.

Nuestros recursos metodológicos:

- 1) **Foros de debate**, con manuales especializados y actualizados, casos prácticos y docentes altamente cualificados, que resolverán tus dudas a través de tutorías vía correo electrónico
- 2) Enseñanza interactiva con **herramientas multimedia y pruebas de autoevaluación** para verificar la asimilación de contenidos por parte del alumno.

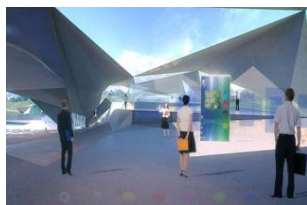
## Campus Vértice

El Campus Vértice es un espacio donde los alumnos pueden realizar los cursos elegidos de una forma ágil y sencilla. Se trata de un entorno virtual en 3D que reproduce todas las dependencias donde el alumno desarrollará los distintos momentos del proceso formativo (aula, biblioteca, auditorio, cafetería, sala de recrea servicios virtuales orientados a la formación, donde se puede interactuar con compañeros y profesores como lo haría en un centro de formación presencial. Por tanto, en Campus Vértice, gracias a la utilización de las Nuevas Tecnologías aplicadas a la formación, se encuentra albergada la óptima combinación de elementos y recursos pedagógicos que cubren todas las necesidades del proceso de aprendizaje.

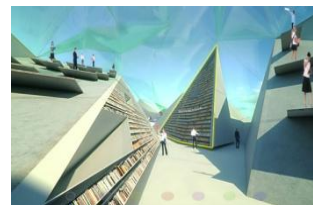
Este campus virtual en 3D al que el alumno tendrá acceso durante todo el curso, las 24 horas del día, facilita el correcto aprendizaje del contenido del curso, la participación en foros de debate, vídeos interactivos, ejercicios prácticos, contenido interactivo multimedia, autoevaluaciones, archivos de descarga, enlaces webs, acceso al contenido bibliográfico, permite la interrelación con otros alumnos y con el profesorado, y muchas más posibilidades.



Auditorio del Campus



Aula



Biblioteca

## Precio

El precio del curso es **80 €**. Una vez abonado y la matriculación completada, procederemos a darle inicio a su curso.

Posibilidad de pago en **dos mensualidades**.

## Duración

60 horas - 6 semanas

## Diploma acreditativo

Al finalizar el curso, el alumno podrá obtener un certificado digital que acredite la realización de 60 horas del curso.

## Inscripción y formas de pago

Para matricularse deberá rellenar el formulario de inscripción que adjuntamos o bien cumplimentado la solicitud pinchando [aquí](#).

El pago del curso podrá realizarse de las siguientes formas:

- Transferencia Bancaria
- Domiciliación
- Tarjeta de crédito
- Paypal

Estamos a su disposición para cualquier duda o consulta:



**Madrid**  
C/ Magallanes, 1.

**Málaga**  
C/ Hilera, 14.

**Tlf:** 902 904 600  
**Fax:** 902 510 044

[info@verticeinstitute.com](mailto:info@verticeinstitute.com)  
**[verticeinstitute.com](http://verticeinstitute.com)**