



Curso ON-LINE

# ATENCIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

---

Titulación expedida por la Universidad Antonio de Nebrija  
en colaboración con AGRUPACIÓN VÉRTICE<sup>1</sup>

# 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

# ÍNDICE

## 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.