

Especial Comunidad Valenciana

Formación **100% gratuita** dirigida a personas desempleadas, trabajadoras, autónomas y ERTE

Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones

Modalidad presencial en Benimámet (Valencia) y Valencia (Calle Maestro Palau)
• 20 horas de duración •

Objetivo del curso

Aprender 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.

¿Qué vas a aprender?:

■ Quejas y sugerencias.

- Introducción.
- ¿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.

■ Las reclamaciones.

- Introducción.
- ¿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.

■ Atención telefónica de reclamaciones y quejas.

- Atender al teléfono.
- Características de la atención telefónica.
- El proceso de atención telefónica.
- Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.
- El lenguaje.

■ Las reclamaciones por vía judicial.

- Introducción.
- 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.



¿Aún tienes dudas? ¡Te ayudamos!

900 100 957 (teléfono gratuito)

hola@cursosfemxa.es

**Formación 100%
subvencionada por:**



**GENERALITAT
VALENCIANA**

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

