

# Tratamiento y gestión de quejas y reclamaciones

20 horas de duración



Metodología  
**100% online**



Hasta **100%**  
**bonificable**



**Diploma de  
Aprovechamiento**



**Sin requisitos  
de acceso**

# CARACTERÍSTICAS

X X X X X X X



## Objetivo principal del curso

Adquirir 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.



Modalidad  
**100% online**



**Diploma de Aprovechamiento**



**Apoyo y asesoramiento continuo**



X X X X X X X X X

**Formación online (bonificable hasta el 100%)**

X X X X X X X X X





# Índice de contenidos

.....  
¿Qué **aprenderás**  
con nosotros?

**1**

## **QUEJAS Y SUGERENCIAS.**

- 1.1. Introducción.
- 1.2. ¿Qué es una queja?
- 1.3. Pasos a realizar ante las quejas.
- 1.4. Descripción del proceso de gestión de quejas.
- 1.5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información.
- 1.6. Contestación de las quejas.
- 1.7. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas.

**2**

## **LAS RECLAMACIONES.**

- 2.1. Introducción.
- 2.2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
- 2.3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
- 2.4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
- 2.5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones.
- 2.6. Competencias.
- 2.7. Infracciones y sanciones.
- 2.8. El arbitraje como alternativa.
- 2.9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral.
- 2.10. El convenio y el procedimiento.

**3**

## **ATENCIÓN TELEFÓNICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS.**

- 3.1. Atender al teléfono.
- 3.2. Características de la atención telefónica.



- 3.3. El proceso de atención telefónica.
- 3.4. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones.
- 3.5. El lenguaje.

### 4

#### **LAS RECLAMACIONES POR VÍA JUDICIAL.**

- 4.1. Introducción.
- 4.2. El juicio y su finalidad.
- 4.3. Negociar y resolver conflictos.
- 4.4. Comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista.
- 4.5. Sentencia.
- 4.6. Concepto de daño moral.



# METODOLOGÍA



## 100% ONLINE. FLEXIBILIDAD

Nuestra **metodología online** está pensada para que tú, como alumno, adquieras un nivel de conocimiento adecuado a tu ocupación profesional. Te ofrecemos un nivel alto de interactividad que sirve de refuerzo al aprendizaje y a la asimilación de la información.

Una vez confirmado el pago, formalizaremos tu matrícula en el curso y, el día del inicio (miércoles o viernes), recibirás un correo electrónico con tus claves de acceso al **Campus Virtual**.

Además, el ritmo y el itinerario didáctico del curso están diseñados para ser conciliados con tus responsabilidades personales y laborales. ¡Tú organizas tu tiempo!

## ¿Qué te vas a encontrar?

Una vez dentro del Campus, podrás descargar y estudiar el material didáctico, ver videotutoriales explicativos, participar en foros de debate, plantear tus dudas a tu tutor personal, leer documentación complementaria, realizar las actividades o interactuar con otros alumnos.



**Fácil de utilizar:** no se necesitan conocimientos específicos de informática para realizar el curso. Nuestra plataforma online te guiará paso a paso en todo el proceso de formación.



**Tutor personal:** resuelve todas tus dudas en directo en horario de tutorías o consulta con tu tutor personal a través de email.



**Desde cualquier dispositivo:** sin desplazamientos. Estés donde estés, con tus claves de acceso podrás hacer el curso desde cualquier ordenador.



**Vídeos y herramientas multimedia:** foros, chats, casos prácticos y múltiples vídeos que harán que tu aprendizaje sea mucho más ameno.



**Disponible las 24 horas:** se puede acceder al curso en cualquier momento del día.



**Contenido descargable:** el contenido del curso y todo el material complementario está disponible para su descarga.



**Soporte técnico:** Contarás con el apoyo de un equipo de soporte informático para cualquier necesidad que te pueda surgir.



**Tutorías telefónicas:** podrás contactar con tu tutor telefónicamente.

**¿Tienes dudas?**  
**¡Contacta con nosotros!**

Tel. 910 881 314  
[femxacorporate@femxa.com](mailto:femxacorporate@femxa.com)