

FICHA DEL CURSO

EXPEDIENTE: F181236AA

CÓDIGO: ADGD268PO

CURSO: TRATAMIENTO Y GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Nº ACCIÓN FORMATIVA: 1

DURACIÓN: 20 horas

ENTIDAD DE FORMACIÓN: CÁMARA OFICIAL DE COMERCIO, INDUSTRIA Y SERVICIOS DE VALLADOLID

CENTRO DE FORMACIÓN: ESCUELA INTERNACIONAL DE COCINA

DIRECCIÓN: PLAZA DE LA SIEGA, 1, 47009 VALLADOLID

MODALIDAD: TELEFORMACIÓN

HORARIO: PLATAFORMA DISPONIBLE 24H

DIRIGIDO A: TRABAJADORES SECTOR HOSTELERÍA, AUTÓNOMOS Y TRABAJADORES EN ERTE DE CUALQUIER SECTOR – PLAZAS LIMITADAS PARA DESEMPLEADOS

CONTENIDOS DEL CURSO

MF001. 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.

MF002. 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.

MF003. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 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.

MF004. 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.