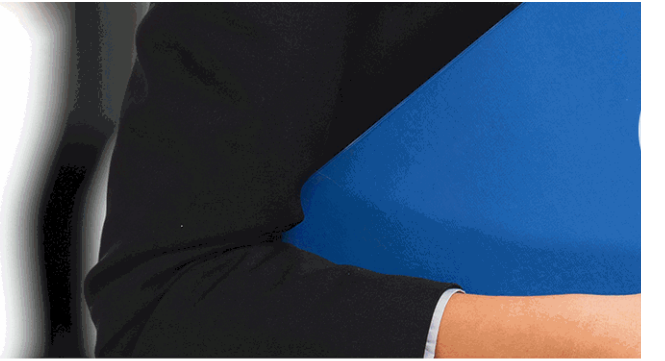
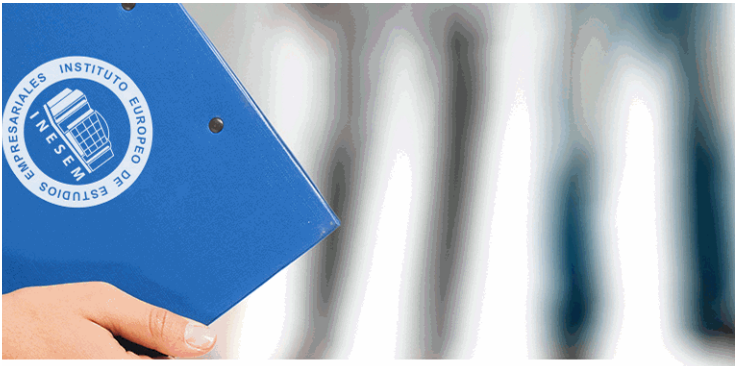


INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES
INESEM

I N

BU

Gestión de Quejas y Rec
Consum



NESEM

SINESS SCHOOL

clamaciones en Materia de
o (Online)

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada empre

Gestión de Quejas y Rec
Consum

duración total: 90 horas ***horas telefo***

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

+ Información Gratis

descripción

La atención al cliente es uno de los principales pilares e
nuevo siglo. Mediante el entendimiento del concepto de
aplicación, se podrán identificar las causas generadoras
consecuencias de éstas para la empresa. Se trata de au
desarrollando habilidades y manejando herramientas qu
constantemente el trato con el cliente y, así, conseguir la
alumno aprenderá los conocimientos necesarios para la
materia de consumo.

+ Información Gratis

+ Información Gratis

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo q
conocimientos técnicos en este área.

+ Información Gratis

objetivos

- Identificar adecuadamente la consulta, queja o reclama
materia de consumo para deducir líneas de actuación.
- Informar/orientar al consumidor de los derechos y posi
mediación/arbitraje, a su nivel, en relación con el proble
especificaciones establecidas y la normativa vigente.
- Tramitar quejas y reclamaciones hacia los departamen
correspondientes, de modo que el objetivo o interés del
sea satisfecho.
- Controlar el proceso de reclamación para detectar ano

+ Información Gratis

para qué te prepara

La presente formación se ajusta al itinerario formativo d
Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo certifi
Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a
Profesionales adquiridas a través de la experiencia labo
que va a optar a la obtención del correspondiente Certifi
respectivas convocatorias que vayan publicando las dist
propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 d
profesionales adquiridas por experiencia laboral).

salidas laborales

Desarrolla su actividad en todos los sectores productivo
consumidor/usuario de bienes y servicios, y en departar

+ Información Gratis

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte
Oficial que acredita el haber superado con éxito todas la
el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la du
alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que e
firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de l
recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).

+ Información Gratis

INSTITUTO EUROPEO DE EST

como centro de Formación acreditado para la im
EXPIDE LA SIGUIENTE

NOMBRE DEL A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los

Nombre de la Acc

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formac
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con

Con una calificación de S

Y para que conste expido la pre
Granada, a (día) de (m

La direccion General

MARIA MORENO HIDALGO

Sello

forma de bonificación

+ Información Gratis

Centro de Formación Superior de POSTGRADO
INESEM

UDIOS EMPRESARIALES

partición a nivel nacional de formación
: TITULACIÓN

LUMNO/A

s estudios correspondientes de

ión Formativa

ión INESEM en la convocatoria de XXXX
número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

SOBRESALIENTE

sente TITULACIÓN en
es) de (año)

Firma del alumno/a

NOMBRE DEL ALUMNO/A

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los s
mes a la Seguridad Social.

+ Información Gratis

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a trav metodología de aprendizaje online, el alumno debe avar itinerario formativo, así como realizar las actividades y a del itinerario, el alumno se encontrará con el examen fin mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para pode

Nuestro equipo docente y un tutor especializado har todos los progresos del alumno así como estableciendo consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar to Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunid aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

+ Información Gratis

materiales didácticos

- Manual teórico 'MF0245_3 Gestión de Quejas y Recla

+ Información Gratis

+ Información Gratis

profesorado y servicio de tutorías

+ Información Gratis

Nuestro equipo docente estará a su disposición para
de contenido que pueda necesitar relacionado con el cu
nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email
un documento denominado “Guía del Alumno” entregad
Contamos con una extensa plantilla de profesores espe
con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y form
como solicitar información complementaria, fuentes bibli
Podrá hacerlo de las siguientes formas:

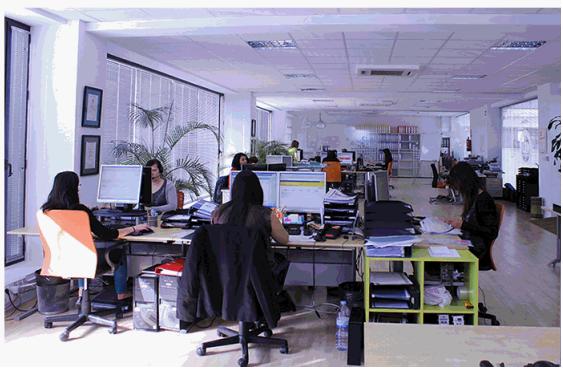
- **Por e-mail**: El alumno podrá enviar sus dudas y co
respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono**: Existe un horario para las tutorías tel
hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual**: El alumno/a puede c
del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizan

+ Información Gratis

+ Información Gratis



+ Información Gratis

es en Materia de Consumo (Online)

y matrículas: 958 050 240 fax: 958 050 245

plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo par
misma duración del curso. Existe por tanto un calendari
de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cu
de inesem ofrece contenidos multimedia de alta calidad

+ Información Gratis

a la finalización del curso, que dependerá de la
o formativo con una fecha de inicio y una fecha

ursos de modalidad online, el campus virtual
y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de
disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y pron
para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, p
artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de op
administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

+ Información Gratis

Este sistema comunica al alumno directamente con nue
de matriculación, envío de documentación y solución de

Además, a través de nuestro gestor documental, el alum
sus documentos, controlar las fechas de envío, finalizac
lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos,
seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

MÓDULO 1. GESTIÓN DE QUEJAS
CONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEI

1.Normativa en defensa del consumidor:

+ Información Gratis

1.- Derechos y deberes.
2.- Legislación Estatal, Autonómica y Local.
3.- Legislación Comunitaria.

2.Instituciones y organismos de protección al consumi
1.- Tipología.
2.- Competencias.
3.- Organigrama funcional.

3.Procedimientos de protección al consumidor:
1.- Protección de datos y confidencialidad.
2.- Transparencia de los procedimientos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CO

1.Funciones fundamentales desarrolladas en la atenci
1.- Naturaleza.
2.- Efectos.

2.Documentación que obtienen y elaboran los departa

3.Procedimiento de recogida de las quejas y reclamac
1.- Elementos formales que contextualizan la recla
2.- Documentos necesarios o pruebas en una recla
3.- Configuración documental de la reclamación: ho

4.Normativa reguladora en caso de quejas y reclamac

+ Información Gratis

5.Proceso de tramitación y gestión de una reclamació
1.- Plazos de presentación.
2.- Interposición de la reclamación ante los distinto
3.- Gestión on-line.
6.Métodos usuales en la resolución de quejas y reclan
1.- Fases del proceso de resolución.
2.- Documentación que se genera.
7.La actuación administrativa y los actos administrativ
1.- Concepto y elementos.
2.- Clases.
3.- Eficacia de los actos.
4.- El silencio administrativo.
5.- Normativa específica que regula la actuación y

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN

1.Conceptos y características:
1.- Árbitro.
2.- Mediador.
3.- Partes implicadas.
4.- Materias susceptibles de mediación/arbitraje de
2.La mediación:

+ Información Gratis

1.- Personas jurídicas y físicas que intervienen en l
2.- Requisitos exigibles.
3.- Procedimientos seguidos.

3.El arbitraje de consumo:
1.- Personas jurídicas y físicas que intervienen en e
2.- Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e int
3.- Organigrama funcional.
4.- Convenio arbitral: contenido, formalización y val
5.- Institucionalización del arbitraje.
6.- Juntas arbitrales.
7.- Laudo arbitral.

4.Procedimientos de arbitraje en consumo:
1.- Principios generales.
2.- Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y tern
3.- Ventajas e inconvenientes.

5.Documentación en procesos de mediación y arbitraj
1.- Convocatoria.
2.- Acta.
3.- Resolución.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIO

+ Información Gratis

1.Conceptos:
   1.- Queja.
   2.- Reclamación.
   3.- Consulta.
   4.- Denuncia.
   5.- Partes intervinientes.
2.Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante
   1.- Situación, percepción, motivación: clima.
   2.- Tratamiento.
3.Procesos de comunicación en situaciones de consul
   1.- Interpersonal.
   2.- Telefónica.
   3.- Escrita.
   4.- Telemática.
4.Herramientas de comunicación aplicables al asesora
   1.- Teoría de la argumentación: componentes, cont
   2.- Dialéctica de la argumentación.
   3.- Negociación y sus técnicas de comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓ CONSUMIDORES Y USUARIOS.

+ Información Gratis

1.Objetivos en la negociación de una reclamación (de
2.Técnicas utilizadas en la negociación de reclamacio
3.Caracterización del proceso de negociación:
   1.- Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
   2.- Factores influyentes.
   3.- Departamento gestor.
   4.- Trámites y documentación.
4.Planes de negociación:
   1.- Preparación.
   2.- Desarrollo.
   3.- Resolución.

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DE

1.Tratamiento de las anomalías:
   1.- Principales incidencias/anomalías.
   2.- Forma.
   3.- Plazos.
2.Procedimientos de control del servicio:
   1.- Parámetros de control.
   2.- Técnicas de control.
3.Indicadores de calidad.

+ Información Gratis

4.Evaluación y control del servicio:
   1.- Métodos de evaluación.
   2.- Medidas correctoras.
5.Análisis estadístico.

+ Información Gratis