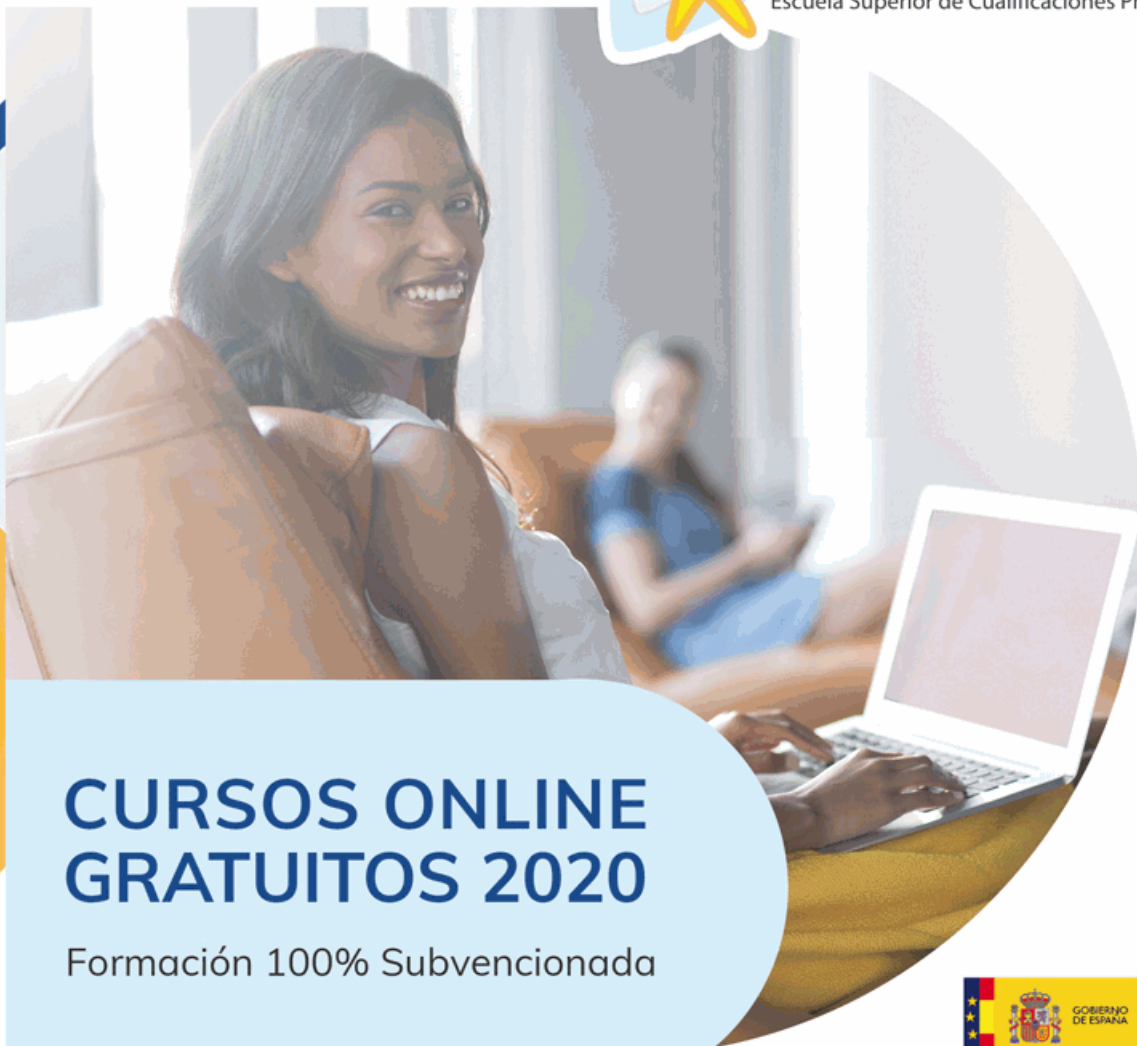




# CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



## CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: COMERCIO

## Curso Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: [www.cualifica2.es](http://www.cualifica2.es)

(+34) 958 050 208



## Curso Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

### Curso Control de Quejas y Reclamaciones Gratis



DURACIÓN:  
20 horas



MODALIDAD:  
Online



PRECIO:  
Gratis



TITULACIÓN:  
Oficial

SECTOR:

COMERCIO



Especialízate como profesional en tu sector



**100% gratuita**

Formación 100% gratuita prioritariamente para empleados y autónomos



**Avalada por el SEPE**

Titulación avalada por el Ministerio de Trabajo y por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).



**No consume créditos formativos**

No tienes la necesidad de informar a tu empresa ya que no consume créditos formativos.



**180 horas de formación**

Puedes realizar hasta 180 horas de formación con un máximo de 3 cursos o un curso cuyas horas superen las 180 establecidas en convocatoria.

## DESCRIPCIÓN

Con el Curso de Control de Quejas y Reclamaciones Gratis podrás ser la figura referente en el departamento contable y de atención al cliente ya que una vez que la queja se ha realizado tú tendrás la formación ideal para desarrollar un sistema eficaz de gestión de reclamaciones tanto para tu empresa como para el consumidor. Este es el curso que necesitas para especializarte.

## Curso Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

### OBJETIVOS

- Aprender a gestionar objeciones, quejas y reclamaciones de diferente causa y naturaleza.
- Desarrollar técnicas para implantar un plan de atención de calidad.
- Conocer los pasos para desarrollar un sistema eficaz de gestión de reclamaciones por diferentes vías de comunicación.
- Aprender a hacer sondeos para medir la satisfacción del cliente y extraer información relevante para mejorar.

### PARA QUE TE PREPARA

El Curso de Control de Quejas y Reclamaciones Gratis te prepara para atender incidencias que pueden darse en cualquier establecimiento, comercio o empresa, prestando una óptima atención al consumidor y adicionalmente implantar en la empresa un sistema de encuestas para realizar mejoras y prevenir futuras reclamaciones. Tú puedes ser de gran ayuda en el departamento con esta formación especializada.

### SALIDAS LABORALES

Las salidas laborales vinculadas a este Curso de Control de Quejas y Reclamaciones Gratis son con frecuencia en departamentos de atención al cliente del sector servicios, call center, grandes almacenes, entre otros. Las empresas ponen el foco en el cliente para dar un servicio excelente. Este curso gratuito es ideal para complementar tu formación.

### TITULACIÓN

Titulación de ADGD050PO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (SECTOR: COMERCIO) con 20 horas expedida por la Administración Pública



## TEMARIO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

1. Conceptos generales.
2. Objeciones.
3. Quejas.
4. Reclamaciones.
5. Análisis y tratamiento de la queja/reclamación.
  - 1.- Por teléfono.
  - 2.- Por escrito.
  - 3.- Presencialmente.
6. Pautas para aumentar una atención de calidad.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. DESARROLLO DE UN SISTEMA EFICAZ DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

1. Obtención de la información: teléfono y otras estrategias.
2. Fomentar la receptividad de las quejas en la empresa.
3. Implementación de un sistema de gestión de reclamaciones.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. SONDEOS DE MEJORAS.

1. Medición de la satisfacción del cliente.
2. Cuestionarios.
3. Sondeos de mejora.
4. Tipos de sondeos.
5. ¿Cómo hacer una encuesta de satisfacción?
6. Niveles de gestión.
7. Elementos del sistema de quejas y reclamaciones.

## REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE ADGD050PO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (SECTOR: COMERCIO) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Comercio.

## METODOLOGÍA

## Curso Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

### FICHA MATRICULACIÓN

Para poder formalizar la solicitud de inscripción en este curso debe completar sus datos de registro. Para ello rellene y envíenos el formulario de solicitud de participación en pdf que le presentamos continuación:

Solicitud de Participación