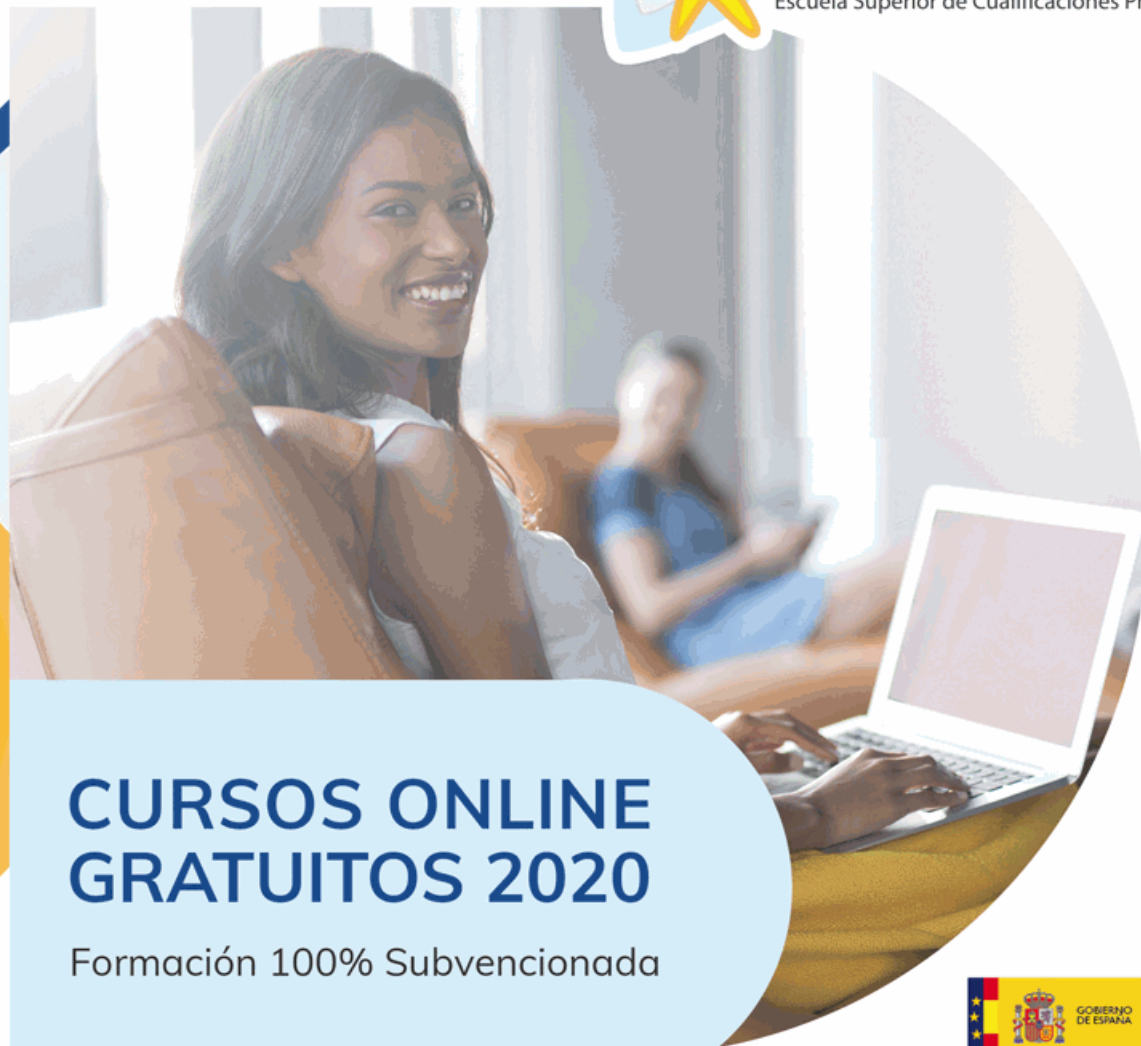




# CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U



## CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: CONTACT CENTER

## Curso de Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis

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

(+34) 958 050 208



## Curso de Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis

### Curso de Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis



DURACIÓN:  
30 horas



MODALIDAD:  
Online



PRECIO:  
Gratis



TITULACIÓN:  
Oficial

SECTOR:

CONTACT CENTER



### 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

Gestionar las ventas y los cobros de un comercio es vital, pero también es importante la gestión de quejas y reclamaciones para conseguir una mayor satisfacción y fidelización de los clientes. Especialízate gratis con este curso de gestión de quejas, reclamaciones, venta y cobro y sé imprescindible en tu trabajo.

## Curso de Gestión de Quejas y Reclamaciones Gratis

### OBJETIVOS

### PARA QUE TE PREPARA

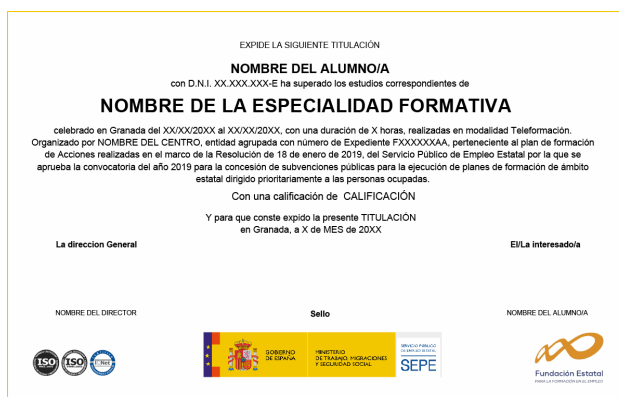
El Curso de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Ventas y Cobros te prepara para gestionar la cartera de clientes de forma eficiente, además de conocer y mejorar la relación con el cliente y ofrecer el mejor servicio de atención al cliente. Aprenderás las nuevas formas comerciales y las tipologías de ventas. Conocerás los perfiles actuales de los clientes y sus derechos y obligaciones. También serás capaz de gestionar la atención de quejas y reclamaciones.

### SALIDAS LABORALES

Una vez finalizado el Curso de Gestión de Quejas, Reclamaciones, Ventas y Cobros, los estudiantes estarán capacitados con los conocimientos necesarios para realiza una correcta gestión de quejas y reclamaciones, así como de ventas y cobros, abriendo así un abanico de oportunidades para mejorar en su carrera profesional.

### TITULACIÓN

Titulación de ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (SECTOR: CONTACT CENTER) con 30 horas expedida por la Administración Pública



## TEMARIO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN COMERCIAL

- 1.La “conciencia comercial”: qué supone concebir la relación con los clientes desde una perspectiva comercial
- 2.Que es vender. Nuevas formas comerciales. Proceso de compra- venta
- 3.Tipología de la venta. La venta personal.
- 4.El punto de venta y el merchandising.
- 5.Organización del trabajo: gestión de la cartera de clientes.

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA RELACIÓN CON EL CLIENTE.

- 1.Calidad del servicio al cliente.
- 2.Perfil del cliente actual.
- 3.Derechos y obligaciones del cliente.
- 4.Tipología de comportamientos del cliente y estrategias de gestión.
- 5.Instituciones y Servicios de Protección al consumidor.

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE. QUEJAS Y RECLAMACIONES.

- 1.Procedimiento y normativa en los procesos de reclamación. Documentos necesarios.
- 2.Habilidades de comunicación en el servicio de atención al cliente.
- 3.La comunicación: instrumento de relación y atención al cliente.
- 4.El lenguaje positivo.
- 5.Los diferentes estilos de comunicación.
- 6.Técnicas de negociación.
- 7.El manejo y la resolución de conflictos.
- 8.La conducta de los clientes en situaciones difíciles.
- 9.Instrumentos para hacer frente a las situaciones difíciles.
- 10.El proceso de atención de quejas y reclamaciones.

## REQUISITOS DE ACCESO

Para la realización del Curso SEPE ADGD122PO GESTIÓN DE LA VENTA Y SU COBRO. ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES (SECTOR: CONTACT CENTER) el requisito principal es ser Trabajador del Sector Contact Center.

## METODOLOGÍA

## Curso de Gestión 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