Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo



Código: 09046

Unidad Formativa:
MF0245_3 - Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo

Módulo: MF0245_3 - GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

Certificado de Profesionalidad:
COMT0110 - ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO

Modalidad: ONLINE

Duración: 90h.

Metodología

El Curso está desarrollado con una metodología a distancia/online. Este sistema de enseñanza está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales. También permite el acceso al curso a aquellas personas que viven en zonas rurales y que tienen interés en continuar formándose.
El alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a su disponibilidad de tiempo.

Se dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado, se exigirá un mínimo de 50% del total de las respuestas acertadas. Durante todo el transcurso de la formación, dispondrá de la atención de los tutores, así como la posibilidad de realizar consultas a través de la plataforma de teleformación para cursos online. Entre el material entregado en este curso, se adjunta un documento llamado *Guía didáctica del alumno* donde aparece el horario de tutorías y demás información relevante.

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la modalidad elegida y de las horas de formación. La titulación será remitida por correo una vez corregido su examen, o puesta a su disposición en la plataforma de teleformación una vez finalizado el curso.

Profesorado, medios y titulación

Nuestro centro de formación ha sido fundado en 1996 y en la actualidad, tiene presencia a nivel nacional disponiendo de una plantilla de más de 800 docentes entre personal laboral y freelance. Todos ellos son especialistas en diferentes familias profesionales y les acreditan los numerosos cursos que han impartido para nuestro grupo empresarial. Entre nuestro staff de formadores se encuentran ingenieros, arquitectos, economistas, informáticos, publicistas, diseñadores, médicos, enfermeros, veterinarios, fisioterapeutas, psicólogos, sociólogos, periodistas, filólogos, abogados, cocineros, licenciados en administración de empresas, licenciados en actividades físicas y deportivas, jardineros, peluqueros, educadores sociales, etc.

En todos nuestros cursos, independientemente de la metodología, se ponen a disposición del alumno los medios y materiales docentes necesarios para el desarrollo del mismo.
En los cursos en modalidad e-learning, las consultas y tutorías se pueden realizar a través de teléfono, email y la propia plataforma de teleformación.

En cuanto a la titulación, mostramos a continuación, el modelo de diploma que obtendrás a la finalización del curso:


Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

DIPLOMA
ACREDITATIVO

D./Dña. **XXXXX XXXXX XXXXX** con D.N.I. **11111111H**, ha realizado, con pleno aprovechamiento, el curso titulado **Curso Intensivo de Inglés B2**, con Código **19656** Grupo **30694**, entre los días **29/06/2023** y**30/08/2023**, con una duración total de **56** horas, en la modalidad formativa **ONLINE**

Contenidos impartidos (Ver Dorso)

Firma y sello de la entidad responsable de impartir la formación

Tel.: 91 1097505
www.aulaforma.es

Fecha de expedición
31 AGO 2023

Firma del alumno

Requistos previos

No hay requisitos previos, ni formativos ni profesionales.

Salidas profesionales

Este curso está específicamente diseñado para incrementar la cualificación profesional en la familia o sector correspondiente.

Objetivos

Este curso capacita al alumnado para atender, tramitar y resolver quejas, reclamaciones y consultas en materia de consumo, combinando el conocimiento del marco de protección de las personas consumidoras con una atención al cliente rigurosa y orientada a la solución. Se dirige a personal de atención al público, de servicios de consumo y de departamentos de calidad que necesiten interpretar la normativa aplicable, reconocer a los organismos competentes y gestionar cada expediente con la documentación y los plazos requeridos. El alumnado aprende a recoger pruebas, formalizar hojas de reclamación, valorar las vías de mediación y arbitraje y conducir la comunicación con el cliente, también en situaciones de tensión, aplicando técnicas de argumentación y negociación. La dimensión práctica ocupa un lugar central: se trabajan la actuación y los actos administrativos, el tratamiento de anomalías, los indicadores de calidad y el análisis estadístico del servicio. Al finalizar, el alumnado será capaz de gestionar íntegramente una queja o reclamación de consumo, desde su recepción hasta su resolución y seguimiento, aplicando la normativa vigente y garantizando un servicio de calidad.

Contenidos

Módulo 1: Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo
1.1 - Normativa de defensa del consumidor: derechos y deberes
1.2 - Legislación estatal, autonómica y local en materia de consumo
1.3 - Marco normativo comunitario de protección al consumidor
1.4 - Tipología de instituciones y organismos de protección al consumidor
1.5 - Competencias y organigrama funcional de los organismos
1.6 - Procedimientos de protección: confidencialidad y protección de datos
1.7 - Transparencia de los procedimientos de protección al consumidor
Resumen del módulo 1
Módulo 2: Atención y gestión de consultas, quejas y reclamaciones en consumo
2.1 - Funciones de la atención al cliente: naturaleza y efectos
2.2 - Documentación de los departamentos de atención al consumidor
2.3 - Recogida de quejas, reclamaciones y denuncias: elementos formales
2.4 - Documentos necesarios y pruebas en la reclamación: la hoja de reclamaciones
2.5 - Normativa reguladora de quejas y denuncias entre empresas y consumidores
2.6 - Tramitación de la reclamación: plazos, interposición y gestión en línea
2.7 - Métodos de resolución: fases del proceso y documentación generada
2.8 - La actuación administrativa y los actos administrativos: concepto, clases y eficacia
2.9 - El silencio administrativo y su normativa específica
Resumen del módulo 2
Módulo 3: Mediación y arbitraje en materia de consumo
3.1 - Conceptos y características: árbitro, mediador y partes implicadas
3.2 - Materias susceptibles de mediación y arbitraje de consumo
3.3 - La mediación: personas intervinientes y requisitos exigibles
3.4 - Procedimientos seguidos en la mediación
3.5 - El arbitraje de consumo: intervinientes y ordenamiento jurídico nacional e internacional
3.6 - Organigrama funcional, convenio arbitral e institucionalización del arbitraje
3.7 - Las juntas arbitrales y el laudo arbitral
3.8 - Procedimiento arbitral: principios generales y fases de inicio, prueba, medidas cautelares y terminación
3.9 - Documentación de mediación y arbitraje: convocatoria, acta y resolución
Resumen del módulo 3
Módulo 4: Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo
4.1 - Conceptos básicos: queja, reclamación, consulta y denuncia
4.2 - Partes intervinientes en la comunicación con el consumidor
4.3 - Caracterización del cliente ante quejas: situación, percepción y motivación
4.4 - El clima de la reclamación y el tratamiento del cliente
4.5 - Comunicación interpersonal y telefónica
4.6 - Comunicación escrita y telemática
4.7 - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
4.8 - Dialéctica de la argumentación y técnicas de negociación
Resumen del módulo 4

Módulo 5: Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios
5.1 - Objetivos de la negociación en la reclamación del consumidor
5.2 - Técnicas aplicadas a la negociación de reclamaciones
5.3 - Tipos de clientes, consumidores y usuarios
5.4 - Factores influyentes en el proceso de negociación
5.5 - Departamento gestor, trámites y documentación
5.6 - Plan de negociación: preparación
5.7 - Plan de negociación: desarrollo y resolución
Resumen del módulo 5
Módulo 6: Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones
6.1 - Tratamiento de anomalías: principales incidencias
6.2 - Forma y plazos en el tratamiento de las anomalías
6.3 - Procedimientos de control del servicio: parámetros y técnicas
6.4 - Indicadores de calidad del servicio
6.5 - Métodos de evaluación del servicio
6.6 - Medidas correctoras
6.7 - Análisis estadístico de quejas y reclamaciones
Resumen del módulo 6