

## Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas de consumo

### DESCRIPCIÓN

#### Objetivos:

- Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo, obteniendo los datos de fuentes fiables, para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los organismos competentes.

### DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

### REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

#### Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

#### Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones

#### FICHA DEL CURSO



##### Modalidad Elearning

Duración: 20 h  
Plazo máximo de realización: 21 días



##### Titulación Otorgada

Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas de consumo



##### Título emitido por

**Intedya**  
International Dynamic Advisors



##### Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final

#### FICHA DEL CURSO



##### Modalidad Elearning

Duración: 20 h

Plazo máximo de realización: 21 días



##### Titulación Otorgada

Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas de consumo



##### Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



##### Título emitido por

 **Intedya**<sup>®</sup>  
International Dynamic Advisors

#### TEMARIO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones /denuncias.
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos.