



# CUALIFICA2

Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales S.A.U

## CURSOS ONLINE GRATUITOS 2020

Formación 100% Subvencionada



Sector: COMERCIO

# Curso Gratuito Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

MÁS INFORMACIÓN EN: [www.cualifica2.es](http://www.cualifica2.es)  
(+34) 958 050 208



## Curso Gratuito Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

## Curso Gratuito 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 Gratuito de Control de Quejas y Reclamaciones se busca que el alumno sepa poner el foco en incidencias cotidianas saber gestionarlas con el cliente y analizar qué ha motivado la reclamación para poder mejorar. Además, veremos las aptitudes de canal de comunicación excelente con el consumidor. Este curso online es ideal para complementarlo con tu trabajo.

## Curso Gratuito Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

### OBJETIVOS

Saber gestionar quejas, reclamaciones y objeciones por teléfono, escrito y presencial  
Desarrollar un sistema de gestión de reclamaciones con el que mejorar la escucha activa del consumidor.  
Aprender a realizar encuestas y sondeos que desvelen nuevas mejoras y formas de satisfacer al cliente.

### PARA QUE TE PREPARA

El Curso Gratuito de Control de Quejas y Reclamaciones te prepara para afrontar una situación delicada como puedes ser quejas establecimiento, es necesario adquirir la formación adecuada para la mejor respuesta antes una insatisfacción del cliente. Para ello ya que verás todos los puntos necesarios para mejorar la gestión y atención al cliente en caso de reclamaciones.

### SALIDAS LABORALES

La realización de este Curso Gratuito de Control de Quejas y Reclamaciones te abre puertas para mejorar y ascender dentro de tu empresa. Los sectores más comunes para estos puestos suelen ser comercio, servicios, turismo, salud y atención al cliente. No te quedes sin tu plaza para este curso online.

### TITULACIÓN

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

EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**  
con D.N.I. XX.XXX.XXX-E ha superado los estudios correspondientes de

**NOMBRE DE LA ESPECIALIDAD FORMATIVA**

celebrado en Granada del XX/XX/20XX al XX/XX/20XX, con una duración de X horas, realizadas en modalidad Teleformación.  
Organizado por NOMBRE DEL CENTRO, entidad agrupada con número de Expediente FXXXXXXAA, perteneciente al plan de formación de Acciones realizadas en el marco de la Resolución de 18 de enero de 2019, del Servicio Público de Empleo Estatal por la que se aprueba la convocatoria del año 2019 para la concesión de subvenciones públicas para la ejecución de planes de formación de ámbito estatal dirigido prioritariamente a las personas ocupadas.

Con una calificación de CALIFICACIÓN

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en Granada, a X de MES de 20XX

La dirección General El/La interesado/a

NOMBRE DEL DIRECTOR Sello NOMBRE DEL ALUMN/A

  GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL  
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL  
SEPE 

## Curso Gratuito Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

### 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) (Trabajador del Sector Comercio.

### METODOLOGÍA

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

## Curso Gratuito Control de Quejas y Reclamaciones Gratis

### FICHA MATRICULACIÓN

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

Solicitud de Participación