



## TITULO

**ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO**

## DURACIÓN

**20H**

## PRECIO

**200€**

## 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.

## PROGRAMA

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.

## METODOLOGÍA

El curso se desarrollará en modalidad totalmente **online** accediendo al Campus Virtual mediante una clave. En 40Formación te acompañamos a lo largo de todo el aprendizaje. En nuestro Campus Virtual tendrás a tu disposición todos los contenidos para que puedas estudiar a tu ritmo en el momento y lugar que quieras, las **24 horas del día**.

[info@40formacion.com](mailto:info@40formacion.com)

[660 715 745](tel:660715745)



El Campus Virtual te proporciona los contenidos formativos, ejercicios y evaluaciones para tener información en todo momento sobre tu evolución en el curso.

En el campus virtual encontrarás los siguientes elementos didácticos:

- Manual en PDF.
- Contenido Interactivo Multimedia.
- Video-clases de profesores especialistas.
- Videos prácticos.
- Evaluaciones del contenido interactivo.
- Evaluación final.
- Biblioteca.

Tendrás a tu disposición **los mejores especialistas** que te guiarán con una propuesta de cronograma (plan de estudio), y te acompañarán durante el estudio a través del foro, chat, agenda y correo.

Combinando la flexibilidad que proporcionan los medios online y las ventajas de la formación presencial, generamos un entorno virtual, cercano e interactivo, con una **atención personalizada**.

### TITULACIÓN

Al finalizar el curso, el alumno podrá obtener un diploma digital de 40Formación.