

MF0245_3

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO
Modalidad: presencial
Tutor personal
Duración: 90 horas
Diploma acreditativo
Garantía de aprendizaje
Precio: Subvencionado

OBJETIVOS

Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo. Analizar los mecanismos de mediación/arbitraje para la solución de situaciones de conflicto en materia de consumo de acuerdo con la normativa vigente. Aplicar técnicas de comunicación y negociación en situaciones de reclamación en materia de consumo, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes. Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos.

CONTENIDOS

1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO.
2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS DE CONSUMO.
3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.
4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.
5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.
6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

PLAN DE TRABAJO

El desarrollo del curso presencial se realizará en las instalaciones de FORMALBA:

C/ José Zorrilla, nº 9 - Bajo. 02002 ALBACETE

FECHA INICIO	FECHA FIN	DÍAS	HORARIO	HORAS
_____	_____	_____	_____	90

PARTICIPANTES

Los participantes de la acción formativa serán preferentemente trabajadores ocupados en el momento del inicio del curso de cualquier sector y deberán cumplir además con alguno de los siguientes requisitos de acceso:

- Estar en posesión del título de Bachiller o equivalente.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad nivel 3 o un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia.
- Cumplir el requisito académico de acceso a ciclos formativos de grado superior o bien haber superado la prueba de acceso.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años.
- Tener las competencias clave de nivel 3.

Infórmese en _____

968 24 00 88

967 22 16 51

formalba@formalba.es



FORMALBA
formación y consultoría



INSCRIPCIÓN

EMPRESA

DATOS DEL ALUMNO

APELLIDOS

NOMBRE

FECHA DE NACIMIENTO

D.N.I.

NACIONALIDAD

SEXO

F M

DOMICILIO

POBLACIÓN

CÓDIGO POSTAL

TLF PARTICULAR

TLF MÓVIL

E-MAIL

MINUSVALÍA

SÍ

TIPO _____

NO

PUESTO DE TRABAJO

DIRECCIÓN

MANTENIMIENTO

ADMINISTRACIÓN

PRODUCCIÓN

COMERCIAL

CATEGORÍA PROFESIONAL

DIRECTIVOS

TRABAJADOR CUALIFICADO

MANDO INTERMEDIO

TRABAJADOR NO CUALIFICADO

TÉCNICO

IMPORTANTE: Es imprescindible para que esta ficha de Inscripción sea válida, cumplimentar todos los datos solicitados

FECHA

FIRMADO ALUMNO

FIRMADO EMPRESA

(Declaro que los datos expuestos corresponden a la realidad)

De acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), le informamos que sus datos se incorporarán a un fichero del que es titular FORMALBA S.L. y serán tratados de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos personales, con la finalidad de enviarle información de los servicios que pudieran ser de su interés. Para ejercitar los derechos ARCO, deberán dirigirse a FORMALBA S.L, sita en C/ José Zorrilla, nº 9 – Bajo, 02002 - ALBACETE.

