

Paraninfo

MF0245_3 - Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo



Editorial: Paraninfo

Autor: GEMA CAMPIÑA DOMÍNGUEZ,
MARÍA JESÚS FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

Clasificación: Certificados Profesionales >
Comercio y Marketing

Tamaño: 17 x 24 cm.

Páginas: 196

ISBN 13: 9788428359900

ISBN 10: 8428359903

Precio sin IVA: \$ 66390.00 COP

Precio con IVA: \$ 66390.00 COP

Fecha publicación: 11/05/2023

Sinopsis

Los usuarios, clientes y consumidores necesitan un marco de protección jurídica en materia de consumo. Para ello se ha desarrollado una normativa y existen unas instituciones a las cuales dirigirse, según los procedimientos de actuación que exija cada caso.

A través de este libro veremos cómo analizar las consultas, quejas y reclamaciones en materia de consumo y también las diferentes vías de mediación en situaciones de conflicto. Por otra parte, estudiaremos las diferentes técnicas de comunicación a nivel individual y colectivo, así como diversos métodos de negociación en situaciones de quejas o reclamaciones. Por último, analizaremos los diversos sistemas de control de calidad y de mejora de los procesos de atención al cliente, de tal manera que se reduzcan tiempos y costes sin perjuicio en la calidad en la atención. Cada capítulo se complementa con una batería de actividades cuyas soluciones están disponibles en www.paraninfo.es.

Los contenidos se corresponden fielmente con los del MF0245_3 *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*, perteneciente al certificado COMT0110 *Atención al cliente, consumidor o usuario*, regulado por el RD 1522/2011, de 31 de octubre.

María Jesús Fernández Hernández y **Gema Campiña Domínguez** son profesoras de ciclos formativos.

Índice

1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario

1.1. Normativa en defensa del consumidor

1.1.1. Derechos y deberes del consumidor

1.1.2. Legislación estatal, autonómica y local

- 1.1.3. Legislación comunitaria
- 1.2. Instituciones y organismos de protección al consumidor
 - 1.2.1. Tipología y funciones
 - 1.2.2. Organigrama funcional
- 1.3. Procedimientos de protección al consumidor
 - 1.3.1. Protección de datos y confidencialidad
 - 1.3.2. Transparencia de los procedimientos

ACTIVIDADES

2. Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo

- 2.1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
 - 2.1.1. Naturaleza
 - 2.1.2. Efectos
- 2.2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
- 2.3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias
 - 2.3.1. Elementos formales que contextualizan la reclamación
 - 2.3.2. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
 - 2.3.3. Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación
- 2.4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores
- 2.5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación
 - 2.5.1. Plazos de presentación
 - 2.5.2. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
 - 2.5.3. Gestión online
- 2.6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
 - 2.6.1. Fases del proceso de resolución
 - 2.6.2. Documentación que se genera
- 2.7. La actuación administrativa y los actos administrativos
 - 2.7.1. Concepto y elementos
 - 2.7.2. Clases
 - 2.7.3. Eficacia de los actos
 - 2.7.4. El silencio administrativo
 - 2.7.5. Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

ACTIVIDADES

3. Mediación y arbitraje en materia de consumo

- 3.1. Concepto y características
 - 3.1.1. Árbitro
 - 3.1.2. Mediador
 - 3.1.3. Partes implicadas
 - 3.1.4. Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo
- 3.2. La mediación
 - 3.2.1. Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación
 - 3.2.2. Requisitos exigibles
 - 3.2.3. Procedimientos seguidos
- 3.3. El arbitraje de consumo

- 3.3.1. Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
- 3.3.2. Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional
- 3.3.3. Organigrama funcional
- 3.3.4. Convenio arbitral: contenido, formalización y validez
- 3.3.5. Institucionalización del arbitraje
- 3.3.6. Juntas arbitrales
- 3.3.7. Laudo arbitral

3.4. Procedimientos de arbitraje en consumo

- 3.4.1. Principios generales
- 3.4.2. Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación
- 3.4.3. Ventajas e inconvenientes

3.5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje

- 3.5.1. Convocatoria
- 3.5.2. Acta
- 3.5.3. Resolución

ACTIVIDADES

4. Procesos de comunicación en los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones en consumo

4.1. Conceptos

- 4.1.1. Queja
- 4.1.2. Reclamación
- 4.1.3. Consultas
- 4.1.4. Reclamaciones
- 4.1.5. Denuncia de consumo
- 4.1.6. Partes intervinientes

4.2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones

- 4.2.1. Situación, percepción, motivación: clima
- 4.2.2. Tratamiento

4.3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones

- 4.3.1. Interpersonal
- 4.3.2. Telefónica
- 4.3.3. Escrita
- 4.3.4. Telemática

4.4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo

- 4.4.1. Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
- 4.4.2. Dialéctica de la argumentación
- 4.4.3. Negociación y sus técnicas de comunicación

ACTIVIDADES

5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

- 5.1. Objetivos en la negociación de una reclamación
- 5.2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones
- 5.3. Caracterización del proceso de negociación
- 5.3.1. Tipos de clientes/consumidores/usuarios

5.3.2. Factores influyentes

5.3.3. Departamento gestor

5.3.4. Trámites y documentación

5.4. Planes de negociación

5.4.1. Preparación

5.4.2. Desarrollo

5.4.3. Resolución

ACTIVIDADES

6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

6.1. Tratamiento de las anomalías

6.1.1. Principales incidencias/anomalías

6.1.2. Forma

6.1.3. Plazos

6.2. Procedimientos de control del servicio

6.2.1. Parámetros de control

6.2.2. Técnicas de control

6.3. Indicadores de calidad

6.4. Evaluación y control del servicio

6.4.1. Métodos de evaluación

6.4.2. Medidas correctoras

6.5. Análisis estadístico

ACTIVIDADES

Paraninfo Colombia Calle José Abascal, 56 (Utopicus). Oficina 217. 28003 Madrid (España)

Tel. (+34) 914 463 350 Fax

clientes@paraninfo.co www.paraninfo.mx