



COMM116PO. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES.

SKU: PS812

Horas [20](#)

OBJETIVOS

Identificar y aplicar estrategias de gestión de las reclamaciones, teniendo en cuenta la normativa en vigor.

CONTENIDO

1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES.

- 1.1 Estrategias para la gestión de reclamaciones
- 1.2 Gestión de reclamaciones teniendo en cuenta la normativa aplicable

2. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA RELACIONADA CON LAS RECLAMACIONES: CONTRATO DE COMPRA, PROTECCIÓN DEL COMPRADOR Y DEL CONSUMIDOR, PLAZOS DEL PROCESO.

3. FUNDAMENTOS LEGALES EN TÉRMINOS DE GARANTÍAS.

4. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS Y DIGITALES.

- 4.1 Técnicas de comunicación asertiva
- 4.2 Estrategias de control emocional.