



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Curso Práctico: Atención de Quejas y Reclamaciones





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

19

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL

20% Beca
PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

En una sociedad consumista como la actual la atención a los clientes y usuarios de bienes y servicios es muy importante, por lo que saber realizar dicha función de forma correcta puede suponer grandes oportunidades. Hacer frente a situaciones de quejas, reclamaciones, o insatisfacciones con el producto obtenido es difícil, se han de tratar con cuidado, pues la imagen de la empresa depende de ello, por lo que la calidad del servicio ha de ser buena, de la calidad, rapidez y eficacia de la solución depende la confianza del cliente sobre el servicio que se le ofrece. En definitiva, con este curso se pretende conseguir la adquisición de esas capacidades necesarias en atención de quejas y reclamaciones, que desde una perspectiva laboral es necesaria, y útil en una perspectiva personal.

Objetivos

- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en el servicio y la necesidad de buscar los cero defectos.
- Conocer el proceso de comunicación, sus barreras y dificultades, destacando la necesidad de conseguir el feed back de los clientes.
- Cómo comunicar eficazmente, cómo escuchar activamente, poniendo en práctica la asertividad y la empatía.
- Entender las quejas y reclamaciones como una oportunidad y no como un problema.
- Aprender a tratar las reclamaciones, tanto en persona como por teléfono.
- Poner de manifiesto las normativas legales que obligan a poner a disposición del consumidor las hojas de reclamaciones.

A quién va dirigido

Este curso esta dirigido a personas interesadas en la calidad en el servicio, conocer los procesos de comunicación, sus barreras y dificultades, que quieren ser capaz de tener una comunicación eficaz con los demás, con capacidad de escucha activa, empatía y asertividad. El curso esta enfocado para personas expertas y no expertas ofreciendo la posibilidad de adquirir los conceptos básicos en cuanto al control de situaciones de quejas y reclamaciones de clientes y público en general, tratando de solucionarlas de forma eficiente, eficaz, empleando para ello habilidades tales como la empatía y asertividad.

Para qué te prepara

Este curso te prepara para saber como afrontar situaciones de quejas y reclamaciones ya sean de usuarios en el caso del ámbito laboral, o bien de personas cercanas o no en el ámbito personal. En definitiva, se proporcionará conocimientos sobre la atención del cliente, concretamente la atención de

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

quejas y reclamaciones.

Salidas laborales

Vendedor, Recepcionista, Punto de información, Atención al cliente, Comunicación, Comercial, Publicidad, Administración, Telefonista, Operadora, Asesor, Gestión.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO.

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
 1. - Naturaleza.
 2. - Efectos.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:
 1. - Elementos formales que contextualizan la reclamación.
 2. - Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
 3. - Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.
4. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.
5. Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:
 1. - Plazos de presentación.
 2. - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
 3. - Gestión on-line.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
 1. - Fases del proceso de resolución.
 2. - Documentación que se genera.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos:
 1. - Concepto y elementos.
 2. - Clases.
 3. - Eficacia de los actos.
 4. - El silencio administrativo.
 5. - Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

UNIDAD DIDÁCTICA 2. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO.

1. Conceptos y características:
 1. - Árbitro.
 2. - Mediador.
 3. - Partes implicadas.
 4. - Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.
2. La mediación:
 1. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.
 2. - Requisitos exigibles.
 3. - Procedimientos seguidos.
3. El arbitraje de consumo:
 1. - Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
 2. - Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.
 3. - Organigrama funcional.
 4. - Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.
 5. - Institucionalización del arbitraje.

6. - Juntas arbitrales.
7. - Laudo arbitral.
4. Procedimientos de arbitraje en consumo:
 1. - Principios generales.
 2. - Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.
 3. - Ventajas e inconvenientes.
5. Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
 1. - Convocatoria.
 2. - Acta.
 3. - Resolución.

UNIDAD DIDÁCTICA 3. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO.

1. Conceptos:
 1. - Queja.
 2. - Reclamación.
 3. - Consulta.
 4. - Denuncia.
 5. - Partes intervinientes.
2. Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
 1. - Situación, percepción, motivación: clima.
 2. - Tratamiento.
3. Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
 1. - Interpersonal.
 2. - Telefónica.
 3. - Escrita.
 4. - Telemática.
4. Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
 1. - Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.
 2. - Dialéctica de la argumentación.
 3. - Negociación y sus técnicas de comunicación.

UNIDAD DIDÁCTICA 4. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS.

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación:
 1. - Tipos de clientes/consumidores/usuarios.
 2. - Factores influyentes.
 3. - Departamento gestor.
 4. - Trámites y documentación.
4. Planes de negociación:
 1. - Preparación.
 2. - Desarrollo.
 3. - Resolución.

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group