

# COMM116PO

## Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales

**Descripción:** El presente curso ofrece los conocimientos necesarios para implementar una adecuada estrategia en la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo a través de medios interactivos. Se repasa la principal normativa relacionada con los derechos y deberes de los consumidores y de las empresas que ofrecen sus productos y/o servicios a través de medios online, así como el contenido de los contratos de compraventa a distancia y todo lo relacionado con los diferentes canales y procedimientos existentes para cursar reclamaciones. Además, se proporcionan herramientas útiles para aplicar la asertividad y el control de las emociones en los servicios de atención, con el fin de mejorar la comunicación y el servicio al cliente.

**Nº de horas:**

20 horas

**Objetivos:**

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

## **Contenido COMM116PO**

### **Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales**

#### **Unidad didáctica 1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

- 1.1. Estrategias para la gestión de reclamaciones.
- 1.2. Gestión de reclamaciones según la normativa aplicable.

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

- 2.1. Legislación y normativa relacionada con las reclamaciones: contrato de compra online.
- 2.2. Legislación y normativa relacionada con las reclamaciones: protección del comprador y plazos del proceso.

#### **Unidad didáctica 3. FUNDAMENTOS LEGALES EN TÉRMINOS DE GARANTÍAS**

- 3.1. Garantías legales.

#### **Unidad didáctica 4. COMUNICACIÓN Y RELACIONES INTERPERSONALES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS Y DIGITALES**

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