FICHA TÉCNICA DEL CURSO

Referencia: ONV2CT0032
Nombre: Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo
Duración: 15 horas
Modalidad: Teleformación

Objetivos:

Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de orientación/ información al cliente/consumidor/usuario, tanto en la gestión de quejas y reclamaciones individuales, como en las referidas a otros departamentos, instituciones u organismos.

Contenidos:

1. Conceptos.

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

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

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