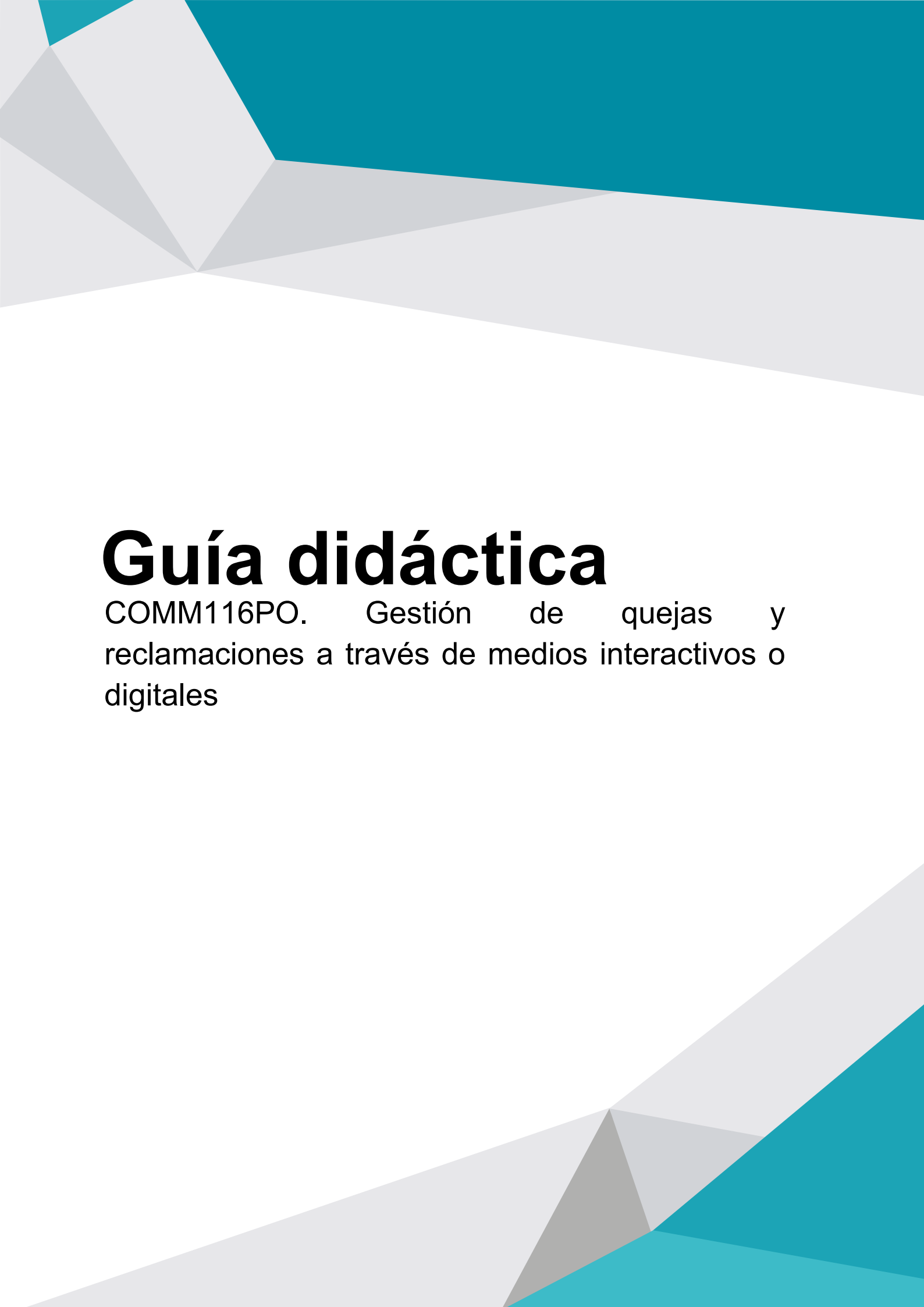




Guía didáctica

COMM116PO. Gestión de quejas y
reclamaciones a través de medios interactivos o
digitales

INTRODUCCIÓN

La correcta gestión de reclamaciones se ha convertido en un aspecto clave para la sostenibilidad y reputación de las organizaciones. En un entorno cada vez más competitivo y regulado, responder de manera eficaz a las quejas y solicitudes de los clientes no solo garantiza el cumplimiento legal, sino que también fortalece la confianza y fidelidad hacia la empresa.

Este curso está diseñado para proporcionar una visión integral sobre los principios fundamentales de la gestión de reclamaciones, abarcando tanto las estrategias prácticas como el marco normativo que rige estos procesos, incluyendo los términos de garantías, derechos y obligaciones que intervienen en la relación comercial.

Por otra parte, se explorará el papel de la comunicación y las relaciones interpersonales en entornos digitales e interactivos, incorporando técnicas de comunicación asertiva y herramientas de control emocional.

OBJETIVO GENERAL

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

CONTENIDO FORMATIVO

COMM116PO	Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales	20 horas
UA1	Gestión de quejas y reclamaciones a través de medios interactivos o digitales • Principios de la gestión de reclamaciones. - Estrategias para la gestión de reclamaciones. - Gestión de reclamaciones teniendo en cuenta la normativa aplicable. - ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?. - ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?. - Claves para realizar las cartas de reclamaciones. • Legislación y normativa relacionada con las reclamaciones: contrato de compra, protección del comprador y del consumidor, plazos del proceso. • Fundamentos legales en términos de garantías. • Comunicación y relaciones interpersonales a través de medios interactivos y digitales. - Técnicas de comunicación asertiva. - Estrategias de control emocional.	18,5
	Cuestionario de autoevaluación	0,5
	Actividad de evaluación	1
	Tiempo total de la unidad de aprendizaje	20