

# ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO



**SKU:** CT0034

**Horas:** 20

## CONTENIDO

1. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente.
  - 1.1. Naturaleza.
  - 1.2. Efectos.
2. Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.
3. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones /denuncias.
  - 3.1. Elementos formales que contextualizan la reclamación.
  - 3.2. Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.
  - 3.3. 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.
  - 5.1. Plazos de presentación.
  - 5.2. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
  - 5.3. Gestión on-line.
6. Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.
  - 6.1. Fases del proceso de resolución.
  - 6.2. Documentación que se genera.
7. La actuación administrativa y los actos administrativos.
  - 7.1. Concepto y elementos.
  - 7.2. Clases.
  - 7.3. Eficacia de los actos.
  - 7.4. El silencio administrativo.
  - 7.5. Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.