

# COMM116PO. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS INTERACTIVOS O DIGITALES

**Código:** COMM116PO

**Horas:** 20

## **Descripción del curso:**

Acerca de este curso

Cod: COMM116PO

Unidad 1. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

1.1 Estrategias para la gestión de reclamaciones

1.2 Gestión de reclamaciones teniendo en cuenta la normativa aplicable

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

Unidad 3. FUNDAMENTOS LEGALES EN TÉRMINOS DE GARANTÍAS.

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

4.1 Técnicas de comunicación asertiva

4.2 Estrategias de control emocional

¿Qué aprenderás?

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