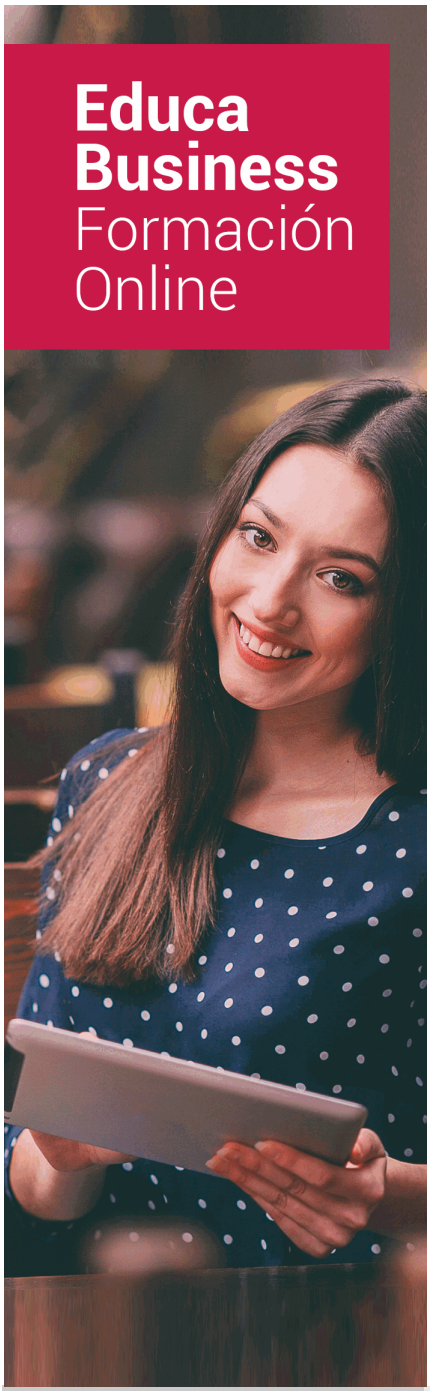
EDUCA BUSINESS SCHOOL

FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL

Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas + Titulación Universitaria



SOBRE EDUCA

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA CALIDAD

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación(AENOR) de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones dentro de la Administración Pública.Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden certificarse con la Apostilla de La Haya (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas + Titulación Universitaria

DURACIÓN:
350 horas

MODALIDAD:
Online

PRECIO:
299 €
Incluye materiales didácticos, titulación y gastos de envío.

CRÉDITOS:
6,00 ECTS

CENTRO DE FORMACIÓN:
Educa Business School

Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas con 200 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Atención al cliente con 6 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX

Con una calificación de NOTABLE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

Descripción

Si trabaja en un entorno en el que se requieren dotes para atender al cliente y prestar un servicio de calidad este es su momento, con el Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas podrá adquirir los conocimientos necesarios para desempeñar esta función de manera profesional. Gracias a la realización de este Postgrado conocerás las técnicas para gestionar quejas y reclamaciones de clientes, prestando un servicio de calidad.

Objetivos

- Dotar a los trabajadores de la formación necesaria que les capacite y prepare para desarrollar competencias y cualificaciones en puestos de trabajo que conlleven responsabilidades, por un lado de programación con el fin de que los trabajadores adquieran los conocimientos necesarios para realizar una correcta y adecuada organización del trabajo y por otro lado, de dirección, ya que los encargados de organizar el trabajo deben tener una correcta formación en la materia con el fin de maximizar los recursos, tanto materiales como humanos, de que dispone la empresa.
- Proporcionar a los alumnos los conocimientos sobre todas las técnicas de atención y servicio al cliente imprescindibles para la mejora de su desempeño profesional.
- Instruir a los trabajadores encargados de organizar y dirigir el trabajo, en materia de calidad en el servicio y atención al cliente, para que conozcan los sistemas más apropiados a la hora de adoptar estrategias de calidad en el servicio y la atención al cliente.

A quién va dirigido

Este Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas está dirigido a profesionales del sector que deseen ampliar su formación, así como a personas interesadas en este entorno y que tengan interés en adquirir conocimientos de atención al cliente.

Para qué te prepara

El Postgrado en Calidad del Servicio al Cliente y Gestión de Quejas le prepara para tener una visión completa sobre este entorno, llegando a desenvolverse de manera experta en la gestión de reclamaciones en materia de consumo, así como en el servicio de atención al cliente.

Salidas Laborales

Atención al cliente / Comunicación.

Materiales Didácticos

- Maletín porta documentos

- Manual teórico 'Gestión de Quejas y Reclamaciones en Materia de Consumo'

- Manual teórico 'Principios Básicos de Atención al Cliente'

- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Principios Básicos de Atención al Cliente'
- Subcarpeta portafolios

- Dossier completo Oferta Formativa

- Carta de presentación

- Guía del alumno

Formas de Pago

- Contrareembolso

- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay
Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses + Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono (+34) 958 050 217 e infórmate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.
En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.
10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.
El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.
Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.
Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.
Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado.**

Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa,** donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.

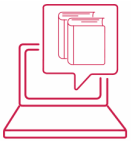
Reinventamos la Formación Online

Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.

Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.

Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.

Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.

Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.

Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.

Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.

Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos

Temario

PARTE 1. CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL CLIENTE/CONSUMIDOR

1.El consumidor y sus necesidades
   1.- Comportamiento del consumidor
2.La psicología; mercado
3.La psicología; consumidor
   1.- Teorías sobre el comportamiento del consumidor
4.Necesidades
   1.- Clasificación de las necesidades (Maslow)
   2.- Los deseos
5.Motivaciones
   1.- Motivaciones según las necesidades (Maslow)
   2.- Teoría de los factores (Herzberg)
   3.- Otros motivos; criterios contrapuestos
6.Tipos de consumidores
7.Análisis del comportamiento del consumidor
   1.- La influencia de la cultura en la conducta del comprador
   2.- Aspectos subculturales en el comportamiento del consumidor: etnia y edad
   3.- Clase social del consumidor
8.Factores de influencia en la conducta del consumidor
   1.- Factores personales de influencia

2.- Variables ambientales externas
3.- Determinantes individuales de la conducta
9.Modelos del comportamiento del consumidor

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN AL CLIENTE

1.Servicio al cliente
2.Asistencia al cliente
1.- Asistencia en el Punto de Venta
2.- Información y formación del cliente
3.Satisfacción del cliente
1.- Formas de hacer el seguimiento
4.Derechos del cliente-consumidor
5.Tratamiento de reclamaciones
6.Tratamiento de dudas y objeciones
1.- Procedimiento general para el manejo de objeciones.
2.- Métodos específicos para manejar objeciones
3.- ¿Por qué se producen las objeciones?

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.Concepto y características de la función de atención al cliente
1.- Empresas fabricantes
2.- Empresas distribuidoras
3.- Empresas de relaciones con clientes y servicios de atención al cliente
4.- El defensor del cliente: pautas y tendencias
2.Dependencia funcional del departamento de atención al cliente
1.- Organización funcional de las empresas: organigrama
2.- Interrelaciones del departamento de atención al cliente: comercial, financiero y de ventas
3.Factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente
1.- Naturaleza
2.- Efectos
3.- Normativa: productos y ámbitos regulados
4.El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente
1.- Marketing relacional
2.- Relaciones con clientes
3.- Canales de comunicación con el cliente: tanto presenciales como no presenciales
4.- Obtención y recogida de información del cliente
5.Variables que influyen en la atención al cliente
1.- Posicionamiento e imagen
2.- Relaciones públicas
6.La información suministrada por el cliente
1.- Análisis comparativo

2.- Naturaleza de la información
3.- Cuestionarios
4.- Satisfacción del cliente
5.- Averías
6.- Reclamaciones
7.Documentación implicada en la atención al cliente
8.Servicio Postventa

UNIDAD DIDÁCTICA 4. INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE EL CLIENTE
1.Metodología que debe seguir el vendedor
1.- El precontacto. La organización.
2.- El precontacto. Preparación de la entrevista
2.Ejemplo de una preparación en la información e investigación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL CONTACTO
1.Presentación
2.Cómo captar la atención
1.- El saludo
2.- Despertar el interés
3.Argumentación
4.Tratamiento de objeciones
5.Demostración
6.Negociación
1.- Tipos de negociaciones
2.- Cuestiones prácticas de negociación

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL CIERRE DE LA VENTA. POSTVENTA
1.Estrategias para cerrar la venta
2.Tipos de clientes; cómo tratarlos
1.- Clientes difíciles
3.Técnicas y tipos de cierre
1.- Técnicas y tipos de cierre para clientes difíciles
4.Cómo ofrecer un excelente servicio postventa

UNIDAD DIDÁCTICA 7. CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
1.Procesos de calidad en la empresa
1.- Beneficios de la calidad en la empresa
2.Concepto y características de la calidad de servicio
1.- Importancia
2.- Objeto
3.- Calidad y satisfacción del cliente
3.Ratios de control y medición de la calidad y satisfacción del cliente
1.- Elementos de control

2.- Métodos de evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente
3.- Medidas correctoras

UNIDAD DIDÁCTICA 8. ASPECTOS LEGALES EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

1.Ordenación del Comercio Minorista
1.- Contenido
2.- Implicaciones en la atención a clientes
2.Servicios de la Sociedad de Información y el Comercio Electrónico
1.- Contenido
2.- Implicaciones
3.Protección de Datos
1.- Contenido
2.- Implicaciones en las relaciones con clientes
4.Protección al consumidor
1.- Ley General de Defensa de los consumidores y usuarios
2.- Regulación autonómica y local de protección al consumidor

PARTE 2. GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARCO DE PROTECCIÓN DEL CLIENTE, CONSUMIDOR Y USUARIO EN CONSUMO

1.Normativa en defensa del consumidor:
1.- Derechos y deberes
2.- Legislación Estatal, Autonómica y Local
3.- Legislación Comunitaria
2.Instituciones y organismos de protección al consumidor:
1.- Tipología
2.- Competencias
3.- Organigrama funcional
3.Procedimientos de protección al consumidor:
1.- Protección de datos y confidencialidad
2.- Transparencia de los procedimientos

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ATENCIÓN Y GESTIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS EN CONSUMO

1.Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
1.- Naturaleza
2.- Efectos
2.Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor
3.Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:

1.- Elementos formales que contextualizan la reclamación
2.- Documentos necesarios o pruebas en una reclamación
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:
1.- Plazos de presentación
2.- Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes
3.- Gestión on-line

6.Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones
1.- Fases del proceso de resolución
2.- Documentación que se genera

7.La actuación administrativa y los actos administrativos:
1.- Concepto y elementos
2.- Clases
3.- Eficacia de los actos
4.- El silencio administrativo
5.- Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE EN MATERIA DE CONSUMO

1.Conceptos y características:
1.- Árbitro
2.- Mediador
3.- Partes implicadas
4.- Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo

2.La mediación:
1.- Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación
2.- Requisitos exigibles
3.- Procedimientos seguidos

3.El arbitraje de consumo:
1.- Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje
2.- Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional
3.- Organigrama funcional
4.- Convenio arbitral: contenido, formalización y validez
5.- Institucionalización del arbitraje
6.- Juntas arbitrales
7.- Laudo arbitral

4.Procedimientos de arbitraje en consumo:
1.- Principios generales
2.- Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación
3.- Ventajas e inconvenientes

5.Documentación en procesos de mediación y arbitraje:
1.- Convocatoria
2.- Acta
3.- Resolución

UNIDAD DIDÁCTICA 4. COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN CONSUMO

1.Conceptos:
1.- Queja
2.- Reclamación
3.- Consulta
4.- Denuncia
5.- Partes intervinientes
2.Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:
1.- Situación, percepción, motivación: clima
2.- Tratamiento
3.Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:
1.- Interpersonal
2.- Telefónica
3.- Escrita
4.- Telemática
4.Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:
1.- Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones
2.- Dialéctica de la argumentación
3.- Negociación y sus técnicas de comunicación

UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN ANTE UNA QUEJA O RECLAMACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

1.Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor)
2.Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones
3.Caracterización del proceso de negociación:
1.- Tipos de clientes/consumidores/usuarios
2.- Factores influyentes
3.- Departamento gestor
4.- Trámites y documentación
4.Planes de negociación:
1.- Preparación
2.- Desarrollo
3.- Resolución

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

1.Tratamiento de las anomalías:

1.- Principales incidencias/anomalías
2.- Forma
3.- Plazos

2.Procedimientos de control del servicio:
1.- Parámetros de control
2.- Técnicas de control

3.Indicadores de calidad

4.Evaluación y control del servicio:
1.- Métodos de evaluación
2.- Medidas correctoras

5.Análisis estadístico.