



## DESCRIPCIÓN

Analizar consultas/quejas/reclamaciones en materia de consumo, obteniendo los datos de fuentes fiables, para deducir líneas de actuación y canalización de las mismas hacia los departamentos de empresa y/o los organismos competentes.

## DIRIGIDO A

El curso está dirigido a alumnos interesados en la temática, y permitirá al usuario adquirir los conocimientos y destrezas necesarias para desempeñar funciones relacionadas con la materia.

## REQUISITOS ESPECIALES DE ACCESO Y OBTENCIÓN DEL TÍTULO

### Requisitos de acceso:

- No se establecen requisitos de acceso previos

### Requisitos para obtener la titulación:

- Lectura / Estudio del material didáctico completo
- Visionado de los videos formativos
- Completar el 100% de las autoevaluaciones
- Superar el examen final con nota superior al 60%

## FICHA DEL CURSO



### Modalidad Elearning

Duración: 20 h / Duración Recomendada: 3 semanas



### Titulación Otorgada

Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo



### Título emitido por

**Intedya**  
International Dynamic Advisors



### Material Entregado

El curso está compuesto por material interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final

## Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo

### FICHA DEL CURSO



#### Modalidad Elearning

Duración: 20 h / Duración  
Recomendada: 3 semanas



#### Titulación Otorgada

Atención y gestión de consultas,  
reclamaciones y quejas en consumo



#### Material Entregado

El curso está compuesto por material  
interactivo, con:

- Videos explicativos de cada unidad didáctica
- Pruebas de evaluación
- Tutorización on line
- Examen Final



#### Título emitido por

**Intedya**<sup>®</sup>  
International Dynamic Advisors

### TEMARIO

**Tema 1.** Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente

**Tema 2.** Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor

**Tema 3.** Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones /denuncias

**Tema 4.** Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores

**Tema 5.** Proceso de tramitación y gestión de una reclamación

**Tema 6.** Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones

**Tema 7.** La actuación administrativa y los actos administrativos.