



# TRATAMIENTO EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

## PRESENTACIÓN

---

El planteamiento de una queja o reclamación por parte de la clientela debe suponer para la empresa un gran regalo que esta nos hace y con el que nos da una oportunidad para satisfacerle o solucionar su problema.

Nuestra clientela llega a nosotros/as de muy diversas formas: directamente a nuestra empresa, a través de nuestra página web, por las redes sociales, entre otros recursos online. En este último ámbito de relaciones también se generan quejas, desconfianza en la compra y multitud de prejuicios.

Sin embargo, no todas las empresas le dan la importancia que se merecen a las quejas, evadiendo su responsabilidad o invitando a la clientela a buscar lo que quiere en otro lugar.

La recepción de una queja o reclamación exige una resolución rápida y supone una gran oportunidad de mejora de nuestra organización.

Este curso, pretende conseguir la adquisición de las capacidades y habilidades necesarias para poder atender quejas/reclamaciones, mediante tips aportados.

## MODALIDAD Y DURACIÓN

### TELEFORMACIÓN - 15 horas de duración

Plataforma, contenidos y sistema tutorial adaptado a Bonificaciones de Fundae con acceso a:

- Contenido Multimedia.
- Videotutoriales
- Recursos Adicionales
- Foros de Debate
- Tutorías por Aula Virtual
- Pruebas de evaluación

Este curso es bonificable ante Fundae.

Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

## DIRIGIDO A

- Personal responsable de Atención y Servicio al/la Cliente, personal de postventa, mandos intermedios y equipos de venta, personal de: información, recepción, atención telefónica, gestores online y en general a cualquier profesional que lleve a cabo su labor en el ámbito de la atención al/la cliente.

## OBJETIVOS

- Conocer y practicar el comportamiento asertivo como forma de atención a la clientela, la escucha activa y la empatía.
- Promover un servicio personal de calidad basado en la colaboración y la orientación a la clientela, entendiendo las quejas y reclamaciones como una herramienta estratégica para la mejora.
- Conocer los tips apropiados para una gestión eficaz de las quejas y reclamaciones recibidas en aras a la mejora de las relaciones con los y las clientes.
- Desarrollar una política favorable a la recepción de quejas como medio para la mejora continua del servicio que se presta.
- Conocer los Sistemas de Gestión de Quejas como parte integral de la estrategia comercial de la empresa.
- Saber cuáles son los derechos de las personas consumidoras y su protección.

# CONTENIDOS

---

**1. La comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones**

a. El lenguaje positivo y negativo.

**2. Desarrollo de habilidades comunicativas**

- a. ¿Por qué preguntarle a la clientela?
- b. ¿Qué es la escucha activa?
- c. ¿Cómo empatizar con los y las clientes?
- d. ¿Qué es el comportamiento asertivo?
- e. Los estilos de comunicación

**3. Tratamiento de quejas y reclamaciones**

- a. Quejas y reclamaciones: conceptos, diferencias.
- b. Manejo de conflictos con la clientela.
- c. Perfiles de clientes que se quejan y que no se quejan.
- d. Pasos en el tratamiento eficaz de una queja o reclamación.
- e. El comportamiento hostil de la clientela: ¿cómo afrontarlo?
- f. La curva de la hostilidad: análisis de las fases y actuación.

**4. Medición de la satisfacción de la clientela**

- a. ¿Qué es la medición de la satisfacción de la clientela?
- b. KPI's de atención a la clientela.
- c. KPI's operativos.
- d. KPI's relacionados con la experiencia.
- e. Medición de la calidad de servicio.
- f. La atención a la clientela online en el tratamiento de quejas.

**5. Sistema de gestión de quejas y reclamaciones**

- a. ¿Qué es un Sistema de Gestión de Quejas de Clientes?
- b. Elementos que componen un Sistema de Gestión de Quejas.
- c. Funciones principales y beneficios del SGQC.
- d. Elección de un SGQC.
- e. Proveedores de SGQC.

**6. Derechos de la persona consumidora**

- a. Derechos básicos de la persona consumidora.
- b. ¿Dónde y cómo se reclaman los derechos?
- c. Pasos para presentar una hoja de reclamación.
- d. Reclamación o denuncia.
- e. Ley General para la Defensa de los Consumidores.

## EL TUTOR

### Julio Alba Fernández

- Consultor y formador en el área Comercial y Marketing. Inició su carrera profesional en diversas empresas nacionales y multinacionales.
- Como formador ha trabajado en compañías de consultoría, formación y escuelas de negocio diversas en las que ha impartido formación In Company durante más de 20 años a variedad de empresas en el área Comercial y de Atención al/la Cliente.
- Profesor titular durante varios años en el Grado en Dirección Comercial y Marketing de varias Escuelas de Negocios, donde imparte varias asignaturas.
- Profesor colaborador de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Madrid.



## FECHAS

Del 24 de abril al 29 de mayo de 2026

## PRESUPUESTO

Hasta 9 participantes	De 10 a 25 participantes	De 26 en adelante
112,50 €/persona (7,5 €/h/persona)	105 €/persona (7 €/h/persona)	90 €/persona (6 €/h/persona)

La facturación tendrá el siguiente desglose:

- Tutorización de los cursos: 88% de la venta (exento de IVA).
- Contenidos Multimedia: 8% de la venta (+ IVA).
- Plataforma: 4% de la venta (+IVA)