

CURSO	REQUISITOS	TEMARIO	SALIDAS
<p>Código: MF0246_3</p> <p>Denominación GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES</p> <p>Nivel: 3</p> <p>Familia profesional: Comercio y marketing</p> <p>Duración: 90 horas</p>	<p>Cumplir al menos alguno de los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título de Bachiller • Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 3 . • Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional. • Tener superada la prueba de acceso a un ciclo de FP de Grado Superior. • Tener un título de grado medio de la misma familia profesional. • Tener superada la prueba de acceso a la universidad 	<p>Objetivos:</p> <p>Gestionar las quejas y las reclamaciones de clientes y clientas. Analizar consultas, quejas y reclamaciones dando respuesta a ellas según proceda.</p> <p>Temario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo. • Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo. • Mediación y arbitraje en materia de consumo. • Comunicación en situaciones de queja y reclamaciones en consumo. • Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios. • Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones. 	<p>Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:</p> <p>Encargados de tienda Técnicos de consumo</p>