

# GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO



**FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, MARÍA JESÚS**

## SYNOPSIS

Los usuarios, clientes y consumidores necesitan un marco de protección jurídica en materia de consumo. Para ello se ha desarrollado una normativa y existen unas instituciones a las cuales dirigirse, según los procedimientos de actuación que exija cada caso. A través de este libro veremos cómo analizar las consultas, quejas y reclamaciones en materia de consumo y también las diferentes vías de mediación en situaciones de conflicto. Por otra parte, estudiaremos las diferentes técnicas de comunicación a nivel individual y colectivo, así como diversos métodos de negociación en situaciones de quejas o reclamaciones. Por último, analizaremos los diversos sistemas de control de calidad y de mejora de los procesos de atención al cliente, de tal manera que se reduzcan tiempos y costes sin perjuicio en la calidad en la atención. Cada capítulo se complementa con una batería de actividades cuyas soluciones están disponibles en [www.paraninfo.es](http://www.paraninfo.es). Los contenidos se corresponden fielmente con los del MF0245\_3 Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo, perteneciente al certificado COMTO110 Atención al cliente, consumidor o usuario, regulado por el RD 1522/2011, de 31 de octubre. María Jesús Fernández Hernández y Gema Campiña Domínguez son profesoras de ciclos formativos....

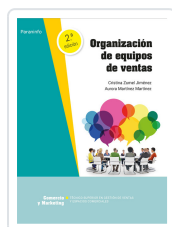


<b>Editorial</b>	PARANINFO
<b>Subject</b>	Gestión de ventas y marketing
<b>Collection</b>	Comercio y márketing
<b>EAN</b>	9788428359900
<b>Status</b>	Disponible
<b>Pages</b>	196
<b>Size</b>	240x170x0 mm.
<b>Weight</b>	34
<b>Price (Tax inc.)</b>	16,00€
<b>Release date</b>	29/09/2023

## Related Titles



**POLÍTICAS DE MARKETING 3.<sup>a</sup> EDICIÓN 2022**  
CUESTA PICAZO, QUITERIA/ALCARAZ CRIADO, JAVIER IGNACIO/ESCRIBANO RUIZ, GABRIEL



**ORGANIZACIÓN DE EQUIPOS DE VENTAS 2.<sup>a</sup> EDICIÓN 2022**  
MARTÍNEZ MARTÍNEZ, AURORA/ZUMEL JIMÉNEZ, MARÍA CRISTINA



**VENTA ONLINE**  
DOMÍNGUEZ BAÑOS, VÍCTOR JOSÉ



**MEDIOS DE PAGO INTERNACIONALES**  
RODÉS BACH, ADOLF