

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONSUMO

FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, MARÍA JESÚS

**Gestión de quejas
y reclamaciones
en materia de consumo**
MF0245_3

Gema Campiña Domínguez
María Jesús Hernández Hernández

2.ª edición

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD COMT0110
ATENCIÓN AL CLIENTE, CONSUMIDOR O USUARIO
MF0245_3

Paraninfo



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

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. Los contenidos se corresponden fielmente con los del MF0245_3 Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo, perteneciente al certificado COMT0110 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....

Related Titles



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



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



VENTA ONLINE
DOMINGUEZ BAÑOS, VÍCTOR JOSÉ



MEDIOS DE PAGO INTERNACIONALES
RODÉS BACH, ADOLF