

# 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 COMPT0110 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....



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

## Related Titles

