

U.D.1. Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones

1. Introducción y conceptos en torno a las quejas y reclamaciones	7
Ejercicios	31
Solucionario	37

U.D.2. La comunicación y sus claves. Técnicas aplicables a las relaciones interpersonales

1. La comunicación y sus claves. Técnicas aplicables a las relaciones interpersonales	43
Ejercicios	57
Solucionario	63

U.D.3. Competencias y destrezas de orientación al cliente

1. Competencias y destrezas de orientación al cliente	69
Ejercicios	81
Solucionario	87

U.D.4. La atención a las quejas y reclamaciones: organización, procedimiento y habilidades sociales

1. Análisis de necesidades y comportamiento humano	93
2. Habilidades sociales y empleados	97
3. Quejas y reclamaciones: empleados y clientes	99
4. Orientaciones básicas y actitudes profesionales para atender las quejas y reclamaciones	105

Atención de quejas y reclamaciones

Índice

5. Organización procedimental frente a las quejas y reclamaciones	109
6. Premisas básicas para afrontar la reclamación formal	112
Ejercicios	117
Solucionario	121

U.D.5. Las hojas de reclamación y las reclamaciones por la vía judicial

1. Las hojas de reclamación.....	127
2. Procedimiento de las reclamaciones	129
3. Tramitación de las reclamaciones	131
4. Competencias	132
5. Infracciones y sanciones	133
6. Las reclamaciones por vía judicial	134
7. La comparecencia y la conciliación preprocesal	136
8. La demanda (según ley de enjuiciamiento civil)	140
9. Juicio, sentencia y condena	142
10. La demanda regulada en la ley de enjuiciamiento civil para el juicio verbal. Presentación y admisión	146
Ejercicios	151
Solucionario	157