



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Curso de Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de  
**19**  
años de  
experiencia

Más de  
**300k**  
estudiantes  
formados

Hasta un  
**98%**  
tasa  
empleabilidad

Hasta un  
**100%**  
de financiación

Hasta un  
**50%**  
de los estudiantes  
repite

Hasta un  
**25%**  
de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION



Ver en la web



# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
**ALUMNI**

**20%** Beca  
**DESEMPLEO**

**15%** Beca  
**EMPRENDE**

**15%** Beca  
**RECOMIENDA**

**15%** Beca  
**GRUPO**

**20%** Beca  
**FAMILIA  
NUMEROSA**

**20%** Beca  
**DIVERSIDAD  
FUNCIONAL**

**20%** Beca  
**PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS**



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Curso de Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones



**DURACIÓN**  
100 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

TITULACIÓN expedida por EUROINNOVA INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION, miembro de la AEEN (Asociación Española de Escuelas de Negocios) y reconocido con la excelencia académica en educación online por QS World University Rankings



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Descripción

---

En la actualidad, la gestión eficiente de quejas y reclamaciones es un pilar fundamental para cualquier organización que aspire a mantener y mejorar su reputación. El Curso de Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones está diseñado para brindarte las habilidades necesarias para manejar estas situaciones de manera efectiva, desde la atención telefónica hasta la resolución por vía judicial. Con una demanda laboral en constante crecimiento, este curso te permitirá convertirte en un especialista capaz de transformar quejas en oportunidades de mejora. Aprenderás a gestionar quejas, tramitar reclamaciones y entender el marco legal relevante. Además, adquirirás competencias para la atención telefónica y la resolución de conflictos. Nuestro enfoque práctico y actualizado te proporcionará herramientas clave para mejorar la satisfacción del cliente y fortalecer la imagen de tu empresa. No dejes pasar la oportunidad de destacar en un sector en auge y de gran importancia. Únete a nosotros y potencia tus habilidades en un campo con alta demanda laboral.

## Objetivos

---

- Comprender el concepto de queja y su importancia en la mejora de servicios.
- Identificar los pasos adecuados para gestionar eficientemente las quejas recibidas.
- Analizar el proceso completo de gestión de quejas y la recogida de información.
- Redactar respuestas efectivas y apropiadas a las quejas de los clientes.
- Crear políticas que fomenten la recepción y gestión de quejas de manera proactiva.
- Conocer el uso y la tramitación de las hojas de reclamaciones.
- Dominar las claves para realizar cartas de reclamaciones de manera efectiva.
- Entender las competencias y sanciones relacionadas con las reclamaciones.
- Explorar el arbitraje como alternativa y sus ventajas dentro del marco legal.
- Desarrollar habilidades para la atención telefónica de reclamaciones y quejas.
- Aprender a gestionar quejas, objeciones y reclamaciones de manera efectiva vía telefónica.
- Familiarizarse con el proceso judicial para la resolución de reclamaciones.
- Negociar y resolver conflictos en el contexto de reclamaciones judiciales.
- Conocer el concepto de daño moral y su relevancia en el ámbito judicial.

## A quién va dirigido

---

Este curso está dirigido a profesionales y titulados del sector que deseen ampliar o actualizar sus conocimientos en la gestión de quejas y reclamaciones. Aprenderán a manejar quejas y sugerencias, tramitar hojas de reclamaciones, atender reclamaciones telefónicas y conocer el proceso judicial relacionado. Formación complementaria, no habilitante para el ejercicio profesional.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Para qué te prepara

---

El Curso de Tratamiento y Gestión de Quejas y Reclamaciones te prepara para abordar de manera efectiva quejas y reclamaciones, desde su identificación hasta su resolución. Aprenderás a gestionar quejas, crear políticas de mejora y manejar reclamaciones mediante hojas específicas. Desarrollarás habilidades para la atención telefónica y conocerás el proceso judicial, incluyendo negociación y resolución de conflictos, así como conceptos de daño moral. Esta formación no habilita para el ejercicio profesional, pero ampliará y actualizará tus conocimientos.

## Salidas laborales

---

- Gestor de reclamaciones en empresas de servicios - Responsable de atención al cliente en grandes superficies - Coordinador de servicios postventa - Mediador en conflictos de consumo - Especialista en atención telefónica y resolución de quejas - Consultor en políticas de gestión de reclamaciones - Técnico en departamentos de calidad y satisfacción del cliente

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## TEMARIO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. QUEJAS Y SUGERENCIAS.

1. Introducción
2. ¿Qué es una queja?
3. Pasos a realizar ante las quejas
4. Descripción del proceso de gestión de quejas
5. El tratamiento de las quejas y la recogida de información
6. Contestación de las quejas
7. Creación de políticas que aumenten la recepción de quejas

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. LAS RECLAMACIONES.

1. Introducción
2. ¿Qué son las hojas de reclamaciones?
3. ¿Cómo se rellenan las hojas de reclamaciones?
4. ¿Cómo se tramitan las hojas de reclamaciones?
5. Claves para realizar las cartas de reclamaciones
6. Competencias
7. Infracciones y sanciones
8. El arbitraje como alternativa
9. El marco legal y las ventajas del sistema arbitral
10. El convenio y el procedimiento

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ATENCIÓN TELEFÓNICA DE RECLAMACIONES Y QUEJAS.

1. Atender al teléfono
2. Características de la atención telefónica
3. El proceso de atención telefónica
4. Atención de quejas, objeciones y reclamaciones
5. El lenguaje

### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LAS RECLAMACIONES POR VÍA JUDICIAL.

1. Introducción
2. El juicio y su finalidad
3. Negociar y resolver conflictos
4. Comparecencia, conciliación pre-procesal, presentación de la demanda, citación y desarrollo de la vista
5. Sentencia
6. Concepto de daño moral

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Telefonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

### !Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.com](http://www.euroinnova.com)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!

España     

Latino America  

Reública Dominicana  

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group