

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

**Duración:** 10h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Identificar y definir las técnicas de negociación más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en los departamentos de atención al cliente/consumidor/usuario.

### Contenido

1. Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).
2. Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.
3. Caracterización del proceso de negociación.
4. Planes de negociación.