ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Comunicación Escrita en la Atención a Reclamaciones y Quejas

6 ECTS | 150 horas | Online, a tu ritmo

Formación acreditada por
Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ



Acerca de ICUFOR

ICUFOR es un centro privado de formación online, Centro Acreditado y Autorizado por la Universidad EUNEIZ de Vitoria-Gasteiz. Diseñamos e impartimos Cursos de Formación Permanente universitarios, pensados para la actualización y la especialización de profesionales en activo.

Nuestros cursos se estudian a tu ritmo en un campus virtual propio y terminan con el diploma de la Universidad EUNEIZ y con certificados de ICUFOR verificables.

Centro acreditado
Universidad EUNEIZ

100 % online
Campus virtual propio

Equipo docente
Disponible todo el curso



Metodología de estudio

Campus virtual propio
Estudias desde cualquier lugar y dispositivo, sin horarios.

Aprendizaje autónomo, pero acompañado
Tú marcas el ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

Contenido del curso en PDF
El material principal, para estudiarlo a fondo, tema a tema.

Abstract de cada tema
Su síntesis, para situarte al empezar y repasar al final.

Presentación con los aspectos clave
Lo esencial de cada bloque, para jerarquizar y fijar.

Cuestionarios de evaluación
De respuesta múltiple, uno por tema.



Campus virtual

Mis cursos
Tu progreso y el siguiente tema por estudiar

Materiales
Contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave

Cuestionarios de evaluación
Tu nota y la revisión de tus respuestas

Equipo docente
Consulta por escrito, chat y asesor de IA a cualquier hora

Secretaría
Certificados en PDF con código de verificación

Pagos y facturas
Descarga de facturas en PDF



Presentación del programa



Curso de Formación Permanente en Comunicación Escrita en la Atención a Reclamaciones y Quejas de ICUFOR te prepara para dominar una de las competencias más demandadas en el ámbito de la atención al cliente. En un entorno donde cada respuesta escrita representa la imagen de la organización, contar con profesionales capaces de transformar situaciones conflictivas en oportunidades de fidelización resulta fundamental para cualquier empresa que valore su reputación y la satisfacción de sus usuarios.

A lo largo de esta formación, profundizarás en los fundamentos de la comunicación escrita profesional, el marco jurídico aplicable a la gestión de quejas, el perfil psicológico del reclamante y las técnicas de redacción persuasiva y empática.

Duración
150 horas

Créditos
6 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Comprender los fundamentos de la comunicación escrita profesional, identificando sus características diferenciales, principios de eficacia y competencias esenciales para la atención de reclamaciones y quejas en el contexto organizacional.

Analizar el perfil psicológico y las expectativas del reclamante, distinguiendo las distintas tipologías comunicativas y emocionales y valorando la percepción de justicia como factor determinante en la recuperación de la relación con el cliente.

Diseñar respuestas escritas estructuradas y adaptadas a los diferentes canales y soportes de comunicación, aplicando criterios de planificación, formato, cohesión textual y personalización según la tipología y gravedad de cada reclamación.

Conocer el marco jurídico y normativo aplicable a la gestión de reclamaciones, diferenciando los conceptos de queja, reclamación, sugerencia y denuncia, y aplicando las obligaciones legales y las precauciones redaccionales pertinentes en las respuestas escritas.

Dominar las técnicas de redacción persuasiva, empática y asertiva, elaborando respuestas escritas que integren el reconocimiento emocional, la argumentación fundamentada y el lenguaje positivo orientado a la solución.

Desarrollar estrategias de comunicación escrita para situaciones complejas, conflictivas y de alta sensibilidad emocional, utilizando técnicas de desescalada verbal, amortiguación de mensajes negativos y gestión constructiva de decisiones desfavorables.

Objetivos del curso

Aplicar criterios de corrección lingüística, estilo profesional y calidad textual en las respuestas a reclamaciones, implementando procesos sistemáticos de revisión, supervisión y validación antes del envío.

Utilizar herramientas digitales y sistemas de evaluación de la calidad, incorporando tecnologías de gestión, inteligencia artificial asistida y analítica de datos para la mejora continua de la comunicación escrita en la atención a reclamaciones.

Temario

01 Fundamentos de la comunicación escrita en el contexto profesional y organizacional

1.1. Naturaleza, funciones y características diferenciales de la comunicación escrita frente a la comunicación oral
1.2. Principios generales de la comunicación escrita eficaz en las organizaciones
1.3. La comunicación escrita como herramienta estratégica de relación con el cliente o usuario
1.4. Competencias comunicativas esenciales del profesional que atiende reclamaciones por escrito
1.5. Errores frecuentes en la comunicación escrita profesional y sus consecuencias para la organización

02 Marco jurídico y normativo aplicable a la gestión de reclamaciones y quejas

2.1. Delimitación conceptual entre queja, reclamación, sugerencia y denuncia
2.2. Normativa general de protección de los derechos de consumidores y usuarios
2.3. Obligaciones formales de las organizaciones en la tramitación y respuesta a reclamaciones
2.4. Protección de datos personales en la comunicación escrita con reclamantes
2.5. Implicaciones legales del contenido de las respuestas escritas
2.6. Sistemas de resolución alternativa de conflictos y su reflejo en la comunicación escrita

Temario

03 Perfil psicológico y expectativas del cliente o usuario que presenta una queja o reclamación

3.1. Motivaciones, necesidades y expectativas del reclamante desde la perspectiva psicológica
3.2. Tipología de reclamantes según su perfil comunicativo y emocional
3.3. El papel de las emociones negativas en la formulación de quejas y reclamaciones escritas
3.4. Percepción de justicia por parte del reclamante
3.5. La paradoja de la recuperación del servicio: cómo una reclamación bien gestionada fortalece la relación

04 Análisis, clasificación y diagnóstico de reclamaciones y quejas recibidas

4.1. Proceso sistemático de recepción, registro y categorización de reclamaciones y quejas
4.2. Técnicas de lectura analítica para la identificación del problema real subyacente a la queja
4.3. Evaluación del nivel de complejidad y del riesgo reputacional asociado a cada reclamación
4.4. Determinación de la responsabilidad organizacional y de las posibilidades reales de resolución
4.5. Recopilación y verificación de la información interna necesaria antes de redactar la respuesta
4.6. Coordinación interdepartamental para la construcción de respuestas fundamentadas y coherentes

Temario

05 Principios y técnicas de redacción persuasiva y empática aplicados a la atención de reclamaciones

5.1. El modelo de comunicación centrado en el destinatario como eje de la redacción profesional
5.2. La empatía lingüística: recursos verbales para transmitir comprensión y cercanía sin comprometer la posición de la organización
5.3. Persuasión ética en la comunicación escrita: técnicas para lograr la aceptación de la respuesta
5.4. Asertividad escrita: expresión clara de la posición organizacional con respeto y firmeza
5.5. Lenguaje positivo y orientado a la solución frente al lenguaje reactivo y defensivo
5.6. Recursos retóricos y estilísticos al servicio de la persuasión profesional
5.7. Adaptación del tono y el registro al contexto específico de cada reclamación
5.8. Coherencia entre el tono empático y el contenido resolutivo del mensaje

Temario

06 Estructura, formato y elaboración de respuestas escritas a reclamaciones y quejas

6.1. Planificación del texto de respuesta: objetivos comunicativos, destinatario y estrategia argumentativa
6.2. Estructura tipo de la respuesta escrita a una reclamación: componentes esenciales
6.3. Modelos de respuesta según la tipología de la resolución ofrecida
6.4. Técnicas de cohesión textual, uso de conectores y progresión temática en respuestas extensas
6.5. Aspectos formales de presentación: tipografía, distribución visual y elementos paratextuales
6.6. Uso de plantillas y modelos estandarizados: ventajas, riesgos y criterios de personalización
6.7. Redacción de comunicaciones complementarias: acuses de recibo, solicitudes de información adicional y seguimientos

Temario

07 Comunicación escrita adaptada a los diferentes canales y soportes de atención

7.1. Características diferenciales de cada canal escrito y su impacto en la redacción de respuestas
7.2. Respuesta a reclamaciones mediante correo electrónico corporativo
7.3. Atención a quejas y reclamaciones en redes sociales y plataformas de opinión pública
7.4. Respuesta formal mediante carta o comunicación postal
7.5. Respuestas a reclamaciones a través de formularios digitales, portales web y aplicaciones de mensajería
7.6. Criterios de selección del canal de respuesta más adecuado según la naturaleza y gravedad de la reclamación

08 Gestión escrita de situaciones complejas, conflictivas y de alta sensibilidad emocional

8.1. Identificación y caracterización de situaciones de especial complejidad comunicativa
8.2. Respuesta escrita ante reclamantes hostiles, agresivos o con lenguaje ofensivo
8.3. Comunicación de decisiones irrevocables y noticias negativas con enfoque constructivo
8.4. Redacción de respuestas en situaciones de crisis organizacional o fallos graves del servicio
8.5. Gestión de la comunicación escrita en reclamaciones colectivas o con repercusión mediática
8.6. Autocuidado emocional del profesional redactor ante la exposición continuada a contenidos hostiles

Temario

09 Corrección lingüística, estilo y calidad textual en la comunicación con reclamantes

9.1. Normas ortográficas, gramaticales y de puntuación esenciales para la escritura profesional
9.2. Corrección léxica y precisión terminológica en la comunicación con el usuario
9.3. Estilo profesional de escritura: fluidez, naturalidad y tono institucional equilibrado
9.4. Procesos de revisión, corrección y aprobación de respuestas escritas antes de su envío
9.5. Elaboración e implementación de manuales de estilo y guías de redacción para equipos de atención

10 Herramientas digitales y tecnologías aplicadas a la gestión de reclamaciones escritas

10.1. Sistemas de gestión de relaciones con el cliente orientados a la tramitación de reclamaciones
10.2. Herramientas de automatización y respuestas predefinidas: posibilidades y limitaciones
10.3. Inteligencia artificial generativa aplicada a la redacción de respuestas a reclamaciones
10.4. Herramientas de corrección lingüística, revisión de estilo y análisis de tono emocional
10.5. Analítica de datos aplicada a la mejora continua de la comunicación escrita en reclamaciones

Temario

11 Evaluación, mejora continua y gestión del conocimiento en la atención escrita a reclamaciones

11.1. Diseño de protocolos organizacionales integrales para la gestión escrita de reclamaciones y quejas
11.2. Sistemas de evaluación de la calidad de las respuestas escritas a reclamaciones
11.3. Gestión del conocimiento y desarrollo profesional de los equipos de atención escrita
11.4. Cultura organizacional orientada al cliente: la reclamación como oportunidad de fidelización y aprendizaje

Titulación y certificados

Diploma de la Universidad EUNEIZ

Al aprobar todos los cuestionarios de evaluación recibes el **diploma en formato digital** de Curso de Formación Permanente, con sus 6 créditos ECTS y 150 horas.

Certificados de ICUFOR

Se descargan en PDF desde la Secretaría del campus, con un código único y QR para verificarlos.



Proceso de matriculación

1 **Pulsa «Matricularme» en la ficha del curso**
Completa tus datos personales y de facturación.

2 **Elige la forma de pago**
Tarjeta, PayPal o transferencia bancaria.

3 **Entra en el campus y empieza**
Recibes por correo tus datos de acceso y, en cuanto se confirma el pago, tienes el temario completo. La matrícula está abierta todo el año.

Matricúlate | Más información



Métodos de pago

Pago único
El precio se abona una sola vez, sin cuotas ni renovaciones.

Seguridad
Pago online en la pasarela de Stripe o de PayPal.

Flexibilidad
Tarjeta de crédito o débito, PayPal o transferencia.

Acceso inmediato
Con tarjeta o PayPal, el campus se activa al momento.

Simplicidad
Matrícula y pago en dos pasos.

Facturación
Facturas en «Pagos y facturas» del campus.



¿Por qué elegir ICUFOR?

01

Formación accesible

Formación universitaria rigurosa y acreditada, íntegramente online y compatible con tu trabajo.

02

Calidad universitaria

Cada curso está acreditado por la Universidad EUNEIZ, con su memoria académica y sus créditos ECTS.

03

Impulso a tu carrera

Contenidos de utilidad práctica y una titulación que suma en méritos, concursos y bolsas de empleo.

04

Especialización

Cada curso trata una única temática a fondo: combínalos y construye tu propio itinerario.

05

Atención de calidad

Consultas al equipo docente por escrito o por chat, y un asesor de IA a cualquier hora.

¿Por qué elegir ICUFOR?

06
Contenidos actualizados
Los cursos se revisan periódicamente para incorporar las novedades de cada ámbito.

07
El curso, por escrito
Cada tema en tres formatos: contenido en PDF, Abstract y presentación con los aspectos clave.

08
Autónomo, pero acompañado
Tú decides tu ritmo y nuestro equipo de docentes resuelve tus dudas y orienta tu estudio.

09
Enseñanza adaptada
Sin horarios ni conexiones obligatorias: seis meses para terminar, ampliables si lo necesitas.

10
Estudio sencillo e intuitivo
Un campus virtual propio, sin instalar nada y accesible desde cualquier dispositivo.

¿Necesitas más información?

Te contamos cómo funciona el curso, los plazos y la titulación, sin compromiso.

www.icufor.com

info@icufor.com

+34 858 895 080

+34 746 044 519

Formación acreditada por Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

