ICUFOR
Cursos de Formación Permanente Universitaria

Curso de Formación Permanente

Gestión de Quejas, Reclamaciones y Clientes Difíciles

2 ECTS | 50 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 Gestión de Quejas, Reclamaciones y Clientes Difíciles de ICUFOR te proporcionará las competencias imprescindibles para transformar situaciones de conflicto en oportunidades de fidelización. En un mercado donde la experiencia del cliente determina el éxito empresarial, dominar la gestión eficaz de insatisfacciones se ha convertido en una habilidad estratégica altamente demandada por organizaciones de todos los sectores.

A lo largo de esta formación, profundizarás en técnicas avanzadas de comunicación asertiva, escucha activa y resolución de conflictos aplicadas a contextos de alta carga emocional. Aprenderás a identificar y manejar diferentes tipologías de clientes difíciles, desde perfiles agresivos hasta reclamadores habituales, desarrollando estrategias específicas de intervención.

Duración
50 horas

Créditos
2 Créditos ECTS

Metodología
Online

Matriculación
Permanente

Objetivos del curso

Definir y diferenciar los conceptos de queja, reclamación y sugerencia, identificando su alcance jurídico y su función dentro de la estrategia empresarial.

Dominar las técnicas de escucha activa, asertividad y comunicación no violenta, aplicándolas de forma diferenciada según el canal de recepción de la queja.

Clasificar las distintas tipologías de clientes difíciles, diseñando intervenciones profesionales específicas adaptadas al perfil conductual de cada caso.

Implementar herramientas tecnológicas y analíticas —CRM, automatización e inteligencia artificial—, integrándolas en la monitorización y la mejora continua del sistema de gestión.

Comprender el impacto de las insatisfacciones no gestionadas en la fidelización y la reputación corporativa, analizando los principales modelos teóricos de satisfacción y recuperación del servicio.

Desarrollar habilidades de gestión emocional y desescalada de conflictos, utilizando estrategias de autorregulación en contextos de alta presión con clientes hostiles.

Conocer el marco normativo nacional y europeo, así como la norma ISO 10002, fundamentando sobre ellos el diseño de sistemas integrales de gestión de quejas y reclamaciones.

Incorporar estrategias de prevención del desgaste profesional, identificando señales de burnout y promoviendo prácticas de autocuidado sostenible en equipos de atención al cliente.

Temario

01 Fundamentos teóricos y marco conceptual de la gestión de quejas y reclamaciones

1.1. Conceptualización y diferenciación entre quejas, reclamaciones y sugerencias en el ámbito profesional
1.2. Evolución histórica de la gestión de quejas y su posicionamiento en la estrategia empresarial contemporánea
1.3. La experiencia del cliente como eje central de la gestión de insatisfacciones
1.4. El perfil profesional del gestor de quejas y la cultura organizacional orientada al cliente

Temario

02 Técnicas de comunicación y estrategias de resolución de conflictos en la atención al cliente

2.1. Fundamentos de la comunicación efectiva en situaciones de conflicto con clientes
2.2. La escucha activa como herramienta fundamental en la recepción y canalización de quejas
2.3. Técnicas de asertividad y comunicación no violenta aplicadas a la atención al cliente
2.4. Gestión emocional del profesional durante la atención de quejas y reclamaciones
2.5. Estrategias de negociación y mediación aplicadas a la resolución de reclamaciones
2.6. Protocolos de actuación diferenciados según el canal de recepción de la queja
2.7. La comunicación escrita profesional en la respuesta formal a reclamaciones

Temario

03 Tipología, identificación y manejo estratégico de clientes difíciles

3.1. Conceptualización del cliente difícil y factores que condicionan su comportamiento
3.2. Clasificación tipológica de clientes difíciles en entornos profesionales
3.3. Estrategias específicas de intervención profesional según la tipología del cliente
3.4. Gestión de situaciones extremas y comportamientos gravemente disruptivos
3.5. Transformación del conflicto en oportunidad de fidelización y fortalecimiento de la relación comercial
3.6. Prevención del desgaste profesional en la atención continuada a clientes difíciles

Temario

04 Sistemas de gestión integral de quejas y reclamaciones: marco normativo, herramientas tecnológicas y mejora continua

4.1. Marco normativo y regulación legal aplicable a las quejas y reclamaciones de consumidores y usuarios
4.2. La norma ISO 10002 como referencia internacional para la gestión de quejas en las organizaciones
4.3. Diseño e implantación de un sistema integral de gestión de quejas y reclamaciones en la organización
4.4. Análisis de datos y explotación estratégica de la información derivada de quejas y reclamaciones
4.5. Integración de la gestión de quejas en la estrategia corporativa de mejora continua

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 2 créditos ECTS y 50 horas.

Certificados de ICUFOR

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


EUNEIZ

El Rector de Universidad EUNEIZ

considerando que, conforme a la legislación y normativa universitaria vigente,

con nº de identificación , ha superado los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad EUNEIZ, en colaboración con expide el presente título de

dirigido a Enfermería, realizado entre el 05 de abril de 2023 y el 31 de mayo de 2023, con una asignación de 375 horas (15 créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 31 de mayo de 2023

La interesada

El Rector
(Por asignación R.R. de 01/04/23)

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

Nº Registro: 4250

Director del Centro de Extensión Universitaria

Titulación Propia de Universidad EUNEIZ

Universidad de Vitoria-Gasteiz EUNEIZ

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

