

Estratègies Innovadores davant de les Reclamacions de Clients: Creant “Lovers” de Marca

1a Edició

Codi: 214253

Tipologia: Curs d'especialització

Crèdits: 2.00

Idioma: Català

Data d'inici: 18/11/2021

Data de finalització: 10/02/2022

Horari: dijous, de 18 a 20 h

Lloc de realització: ON LINE, a través de videoconferència amb la plataforma ZOOM

Places: 30

Preus i descomptes

Preu: 340 €

10% de descompte per persones aturades en el moment de la matrícula.

306€

10% de descompte per alumnes i exalumnes de la UdG.

306€

10% de descompte per alumnes i exalumnes de màsters, postgraus i diplomes d'especialització de la Fundació UdGIF.

306€

10% de descompte per personal UdG (PDI i PAS) i Fundació UDGIF.

306€

5% de descompte per persones amb discapacitat reconeguda igual o superior a 33 %.

323€

10% de descompte per persones amb discapacitat reconeguda igual o superior a 65 %.

306€

5% de descompte per membres de famílies nombroses o monoparentals.

323€

10% de descompte per matrícula de 2 treballadors de la mateixa empresa o organització (la factura anirà a càrrec de l'empresa).

306€

15% de descompte per matrícula de 3 o més treballadors de la mateixa empresa o organització (la factura anirà a càrrec de l'empresa).

289€

10% de descompte per matrícula de treballadors d'empreses que hagin realitzat formació a mida amb la Fundació UdGIF.

306€

Raons per fer el curs

- Conèixer i perfeccionar l'aplicació de mecanismes i eines per tal d'identificar i analitzar els conflictes entre els consumidors i les empreses.
- Minimitzar els riscos de sanció per les administracions competents en matèria de consum.
- Millorar les relacions comercials amb els clients.
- Conèixer mètodes de resolució alternativa de conflictes que ajudin a preservar la marca comercial i la seva imatge.

Presentació

Les empreses i tot tipus d'organitzacions, tant privades com públiques, tenen cada dia conflictes amb els seus clients o usuaris, i la forma de gestionar-los determinarà les relacions de futur, la fidelització, i condicionarà la relació amb el consumidor o l'usuari, de tal manera que crearà "lovers" o detractors de la marca.

Si des de les organitzacions (atenció al client, departament comercial, serveis jurídics...) es tenen eines per gestionar els conflictes, l'empresa i el client hi surten guanyant.

Una bona gestió dels conflictes contribueix tant a expandir la marca de les empreses com a reduir el risc de rebre sancions administratives.

D'altra banda, és important que les empreses coneguin si tenen l'obligatorietat d'incloure a la seva web l'enllaç a la plataforma europea de resolució de litigis en línia o a institucions acreditades davant de la Unió Europea.

En un procés judicial la solució recau en un tercer, que és qui té el poder, mentre que en la resolució alternativa de litigis la solució està en mans de les parts, ja que són elles les que tenen el poder sobre l'acord, el control sobre la resolució del conflicte i el procés. Al mateix temps també poden evitar que un mal acord perjudiqui les relacions comercials futures.

Aquest curs té com a objectiu permetre que els directius, responsables d'equips comercials, jurídics i d'atenció al client aprenguin a obtenir acords més beneficiosos i de manera eficient a través dels mètodes de resolució de conflictes en matèria de consum.

Objectius

- Transformar les situacions de crisi en oportunitats.
- Conèixer els mecanismes i eines per identificar i analitzar els conflictes amb els consumidors i usuaris.
- Evitar la judicialització dels conflictes.
- Minimitzar els riscos de sanció per les administracions competents en matèria de consum.
- Practicar amb simulacions de diferents conflictes que poden aparèixer en les relacions de consum.

A qui s' adreça

A empreses, autònoms i empleats, concretament, al personal directiu, responsables d'àrees de gestió i membres dels seus equips, tant comercials i d'atenció al client com serveis jurídics.

En general, a tot aquell que vulgui formar-se en eines i tècniques que els ajudin durant la gestió de conflictes en les relacions de consum, en la millora de les estratègies i en els resultats de les negociacions.

Pla d'estudis

Estratègies Innovadores davant de les Reclamacions de Clients: Creant “Lovers” de Marca

- INTRODUCCIÓ AL CONFLICTE.
 - LA COMUNICACIÓ DAVANT DEL CONSUMIDOR O USUARI. Fonaments de la informació precontractual. Publicitat.
 - GESTIÓ DEL DESISTIMENT. La contractació electrònica: avantatges i inconvenients per a l'empresa.
 - CONDICIONS GENERALS DE LA CONTRACTACIÓ. Motius pels quals el client pot aduir l'existència de clàusules abusives.
 - CANVIS I DEVOLUCIONS. La importància de la garantia i el servei postvenda.
 - L'ÚS D'EINES D'ATENCIÓ AL CLIENT DAVANT D'INCOMPLIMENTS DE L'EMPRESA. Garanties.
 - LA RESOLUCIÓ ALTERNATIVA DE CONFLICTES. La importància d'arribar a un bon acord.
 - RESPONSABILITAT PER PRODUCTE DEFECTUÓS.
 - RECLAMACIÓ: ESCRITA O TELEFÒNICA. Diferència entre la comunicació escrita o telefònica davant d'una reclamació. Atenció a les gravacions telefòniques.
 - RESOLUCIÓ ALTERNATIVA DE LITIGIS EN MATÈRIA DE CONSUM. Diferències entre mediació i arbitratge. L'alternativa judicial.
-

Titulació

Curs d'Especialització en Estratègies Innovadores davant de les Reclamacions de Clients: Creant “Lovers” de Marca per la Fundació UdG: Innovació i Formació

Metodologia

El curs està enfocat perquè els participants s'impliquin directament, per tal que visquin l'experiència en primera persona i adquireixin coneixements pràcticament sense adonar-se'n.

- Anàlisi i pràctica de simulació de casos reals.
- Jocs de rol.

Sistema avaluació

Seguiment de l'alumne/a, exercicis pràctics a l'aula i 80 % d'assistència obligatòria a les classes virtuals.

Finançament

Finançament bancari

Els estudiants matriculats poden finançar el pagament de la matrícula en quotes.

La Fundació ha establert convenis amb condicions preferents pels seus alumnes amb les següents entitats:

- [Sabadell Consumer](#)
- [CaixaBank](#)
- [Banc Santander](#)

Quadre docent

Direcció

NATÀLIA FLORES PUJOL

Advocada i mediatra. Sòcia fundadora de GIRA ADR, consultoria especialitzada en serveis d'ADR o resolució alternativa de

conflictes. Vicepresidenta segona de l'Associació de Mediació "Mediation Quality". Formada pel CMI a la Harvard University (EUA): tallers "La cara humana de la negociación" i "Theory and Tools of the Harvard Negotiation Project".

MARTA MÉNDEZ PICHOT

Advocada i medidora. Sòcia fundadora de GIRA ADR, consultoria especialitzada en serveis d'ADR o resolució alternativa de conflictes. Vicepresidenta de la Comissió d'Advocats/ades Mediadors/ores de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB). Formada pel CMI a la Harvard University (EUA): tallers "La cara humana de la negociación" i "Theory and Tools of the Harvard Negotiation Project".

Coordinació

Professorat

CRISTINA ALONSO SUÁREZ

Advocada, medidora, administradora concursal, administradora judicial, comptadora-partidora i àrbitre. Sòcia cofundadora del despatx professional ABATHA GLOBAL, S.L.P. Assessora jurídica en *due diligence*, plans de viabilitat i reestructuracions. Professora associada al Departament de Dret Privat, UAB.

NATÀLIA FLORES PUJOL

Advocada i medidora. Sòcia fundadora de GIRA ADR, consultoria especialitzada en serveis d'ADR o resolució alternativa de conflictes. Vicepresidenta segona de l'Associació de Mediació "Mediation Quality". Formada pel CMI a la Harvard University (EUA): tallers "La cara humana de la negociación" i "Theory and Tools of the Harvard Negotiation Project".

ANA JUST ZUAZU

Advocada i medidora. Secretària de l'Associació de Mediació "Mediation Quality". Màster en Mediació de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB). Curs d'Assistents Tècnics en Consum de l'Agència Catalana de Consum.

JOSÉ MARTOS VALLECILLOS

Mediador. Secretari de la Comissió d'Advocats/ades Mediadors/ores de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB). Màster en Mediació per l'ICAB. Programa Específic de Direcció General per l'IESE Business School de la Universidad de Navarra.

NOEMÍ MEDINA ROBLES

Advocada. Vicepresidenta primera de l'Associació de Mediació Mediation Quality. Inscrita com a medidora a: CEMICAB, Centre de Mediació de Catalunya, Registre de Mediadors del Ministeri de Justícia. Màster en Mediació Civil i Mercantil per l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB). Curs d'Assistents Tècnics en Consum de l'Agència Catalana de Consum.

MARTA MÉNDEZ PICHOT

Advocada i medidora. Sòcia fundadora de GIRA ADR, consultoria especialitzada en serveis d'ADR o resolució alternativa de conflictes. Vicepresidenta de la Comissió d'Advocats/ades Mediadors/ores de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona (ICAB). Formada pel CMI a la Harvard University (EUA): tallers "La cara humana de la negociación" i "Theory and Tools of the Harvard Negotiation Project".

XAVIER PASTOR PÉREZ

Polítòleg i conflictològ. Director del Diploma de Postgrau en Resolució de Conflictes Públics i Mediació Comunitària de la Fundació Universitat de Girona. Professor del Màster de Gestió i Solució de Conflictes dels Estudis de Dret i Ciència Política de la Universitat Oberta de Catalunya. Autor de diferents investigacions a Catalunya i llibres sobre la gestió dels conflictes. Guanyador del Premi Civisme de la Generalitat de Catalunya (2014 i 2015) i dels Premis AMMI al millor projecte de mediació 2019.

*La direcció es reserva el dret de modificar l'equip docent, si fos necessari, per garantir el nivell de qualitat i categoria professional.

Entitats promotores

Mediation Quality - Associació



Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació



Estratègies Innovadores davant de les Reclamacions de Clients: Creant “Lovers” de Marca

Inici curs: 18/11/2021

Fi curs: 10/02/2022

Data tancament acta avaluació: 18/02/2022

Calendari

Data	Lloc	Inici matí	Fi matí	Inici tarda	Fi tarda
18/11/2021	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
25/11/2021	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
2/12/2021	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
9/12/2021	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
16/12/2021	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
13/1/2022	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
20/1/2022	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
27/1/2022	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
3/2/2022	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00
10/2/2022	Per videoconferència amb la plataforma ZOOM			18:00	20:00