



SERCA
INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS

CURSO ONLINE EN GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR TURÍSTICO



FORMACIÓN PERMANENTE

WWW.INSTITUTOSERCA.COM



Acerca de **Instituto Serca**

Instituto Serca es un centro especializado en Formación de Postgrado: Másteres, Dobles Títulos de Máster, Especialistas y Expertos Universitarios, así como Cursos Homologados por Universidades. Se caracteriza por no centrarse en la formación de expedientes, sino de personas, cuyo aprendizaje dará sentido a su experiencia.

Los Másteres, Especialistas, Expertos Universitarios y Cursos que impartimos desde Instituto SERCA, cuentan con todas las garantías y exigencias de calidad, lo que hace posible que la titulación obtenida por nuestros alumnos/as sean Títulos expedidos por prestigiosas universidades.



Metodología de Estudio

- ✓ **Campus Virtual Avanzado:** Experiencia de estudio individualizada, intuitiva e interactiva.
- ✓ **Tutorización Permanente:** Nuestro equipo docente estará a disposición del alumnado desde su matriculación hasta la finalización de todo el proceso formativo.
- ✓ **Clases en vídeo y en audio:** Cada programa formativo dispone de clases en vídeo y audios específicos por materia, para reforzar el contenido teórico.
- ✓ **Metodología E-Learning:** Modalidad 100% online adaptada a las necesidades del alumnado.
- ✓ **Evaluación:** Planteamiento de casos y actividades dirigidas a la valoración competencial del programa formativo.
- ✓ **Profesorado Especializado:** Contamos con un claustro de profesores especializado que realizará un seguimiento personalizado del aprendizaje.
- ✓ **Biblioteca Digital:** A través de nuestra innovadora plataforma digital, el alumnado podrá acceder a un amplio catálogo de libros, revistas, obras de investigación y tesis doctorales.
- ✓ **Descarga automática de certificados y actualización de notas permanente.**
- ✓ **Notificaciones en tiempo real sobre el estado y evolución del estudio.**





Campus **Virtual**

- ✓ Clases en vídeo de cada materia
- ✓ Tutorías de seguimiento en directo mensuales
- ✓ Herramientas de interacción y seguimiento: tutorización permanente, foro, emails, etc.
- ✓ Consulta directa del expediente académico
- ✓ Descarga de certificados
- ✓ ¡Y mucho más!...

Presentación del Programa

Especialízate con el **Curso de Gestión de Quejas y Reclamaciones en el Sector Turístico** de Instituto Serca, una formación diseñada para profesionales que desean convertir cada incidencia en una oportunidad de fidelización y mejora competitiva. En un sector donde la experiencia del cliente es el principal valor diferencial, saber gestionar eficazmente las insatisfacciones resulta imprescindible para cualquier empresa turística.

A lo largo del programa, abordarás desde el marco normativo y legal aplicable hasta la psicología del cliente insatisfecho, pasando por técnicas de resolución como los modelos LAST y HEAT, la gestión de la reputación online en plataformas como TripAdvisor o Booking, y las vías alternativas de resolución de conflictos, incluyendo mediación y arbitraje de consumo.

Además, trabajarás el análisis de datos mediante indicadores clave, metodologías de mejora continua y el diseño de planes integrales de gestión. Todo ello a través de nuestra plataforma online, que te permitirá avanzar a tu ritmo y fortalecer un perfil profesional altamente demandado en alojamiento, restauración, agencias de viajes y transporte turístico.



Duración: 150 horas



Créditos: 6 Créditos ECTS



Metodología: Online



Matriculación: Permanente

Programa Académico

- ✓ Definir los conceptos de queja, reclamación y sugerencia, diferenciando sus implicaciones en el turismo.
- ✓ Conocer el marco normativo aplicable, identificando derechos y obligaciones de empresas y usuarios turísticos.
- ✓ Analizar la psicología del cliente insatisfecho, aplicando técnicas de comunicación efectiva y asertiva.
- ✓ Clasificar las tipologías de quejas, distinguiendo las incidencias propias de cada subsector turístico.
- ✓ Diseñar protocolos de recepción y registro de reclamaciones, utilizando sistemas informáticos especializados.
- ✓ Aplicar modelos y técnicas de resolución, desarrollando estrategias de negociación y mediación turística.
- ✓ Dominar la gestión de quejas digitales, implementando estrategias de protección de reputación online.
- ✓ Elaborar planes integrales de gestión de reclamaciones, incorporando indicadores de mejora continua.



1: FUNDAMENTOS CONCEPTUALES Y MARCO GENERAL DE LA GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN EL SECTOR TURÍSTICO

- 1.1. Definición y delimitación de los conceptos de queja, reclamación, sugerencia y denuncia
- 1.2. Evolución histórica de la atención al cliente en la industria turística
- 1.3. Importancia estratégica de la gestión de quejas en la competitividad turística
- 1.4. Características diferenciales del sector turístico en la atención de incidencias
- 1.5. Tipologías de clientes turísticos y patrones de comportamiento ante problemas
- 1.6. Cultura organizacional orientada a la satisfacción del cliente

2: MARCO NORMATIVO Y LEGAL APLICABLE A LAS RECLAMACIONES EN EL SECTOR TURÍSTICO

- 2.1. Legislación turística estatal y autonómica aplicable
- 2.2. Normativa de protección de los consumidores y usuarios
- 2.3. Regulación específica de los viajes combinados y servicios vinculados
- 2.4. Hojas de reclamaciones oficiales: tramitación y procedimiento
- 2.5. Marco normativo internacional y europeo aplicable al turismo
- 2.6. Protección de datos personales en la gestión de reclamaciones
- 2.7. Régimen sancionador y responsabilidades empresariales



3: PSICOLOGÍA DEL CLIENTE INSATISFECHO Y COMUNICACIÓN EFECTIVA

- 3.1. Análisis psicológico del cliente que reclama
- 3.2. Principios de comunicación verbal y no verbal en situaciones críticas
- 3.3. Técnicas asertivas de comunicación profesional
- 3.4. Comunicación intercultural en contextos turísticos internacionales
- 3.5. Gestión del lenguaje escrito en respuestas formales
- 3.6. Errores comunicativos frecuentes y cómo evitarlos

4: TIPOLOGÍAS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES EN LOS DISTINTOS SUBSECTORES TURÍSTICOS

- 4.1. Quejas y reclamaciones en el sector alojamiento
- 4.2. Reclamaciones en restauración y servicios de comidas y bebidas
- 4.3. Incidencias en agencias de viajes y turoperadores
- 4.4. Reclamaciones en el sector transporte turístico
- 4.5. Quejas en empresas de turismo activo y servicios complementarios
- 4.6. Análisis comparativo de incidencias más frecuentes por subsector



5: PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS PARA LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE RECLAMACIONES

- 5.1. Diseño de protocolos internos de atención de quejas
- 5.2. Canales de recepción de reclamaciones disponibles
- 5.3. Documentación y registro estandarizado de incidencias
- 5.4. Sistemas informáticos de gestión de reclamaciones (CRM)
- 5.5. Trazabilidad y seguimiento del ciclo de vida de la reclamación
- 5.6. Asignación de responsabilidades y flujos de escalado interno

6: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN EFECTIVA DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

- 6.1. Modelos y metodologías de resolución de conflictos aplicados al turismo
- 6.2. Análisis de la causa raíz del problema
- 6.3. Toma de decisiones y diseño de soluciones adaptadas
- 6.4. Negociación con el cliente y cierre de acuerdos satisfactorios
- 6.5. Gestión de situaciones especialmente complejas
- 6.6. Documentación y formalización de los acuerdos alcanzados



7: GESTIÓN DE QUEJAS EN EL ENTORNO DIGITAL Y REPUTACIÓN ONLINE

- 7.1. Particularidades de las reclamaciones en canales digitales
- 7.2. Monitorización de menciones y opiniones en internet
- 7.3. Estrategias de respuesta en redes sociales
- 7.4. Tratamiento de reseñas negativas en plataformas de reservas
- 7.5. Gestión de crisis reputacionales en el entorno digital
- 7.6. Conversión de detractores en prescriptores de marca

8: MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y VÍAS ALTERNATIVAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 8.1. Sistemas alternativos de resolución de disputas (ADR) en turismo
- 8.2. La mediación turística como herramienta de resolución
- 8.3. El arbitraje de consumo en el sector turístico
- 8.4. Resolución de litigios en línea (plataforma ODR europea)
- 8.5. La vía judicial como último recurso
- 8.6. Asociaciones de consumidores y organismos de defensa del turista



9: ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y MEJORA CONTINUA A PARTIR DE LAS RECLAMACIONES

- 9.1. Sistemas de análisis cuantitativo y cualitativo de reclamaciones
- 9.2. Identificación de patrones y tendencias recurrentes
- 9.3. Metodologías de mejora continua aplicadas
- 9.4. Implementación de acciones correctivas y preventivas
- 9.5. Sistemas de calidad y certificaciones aplicables
- 9.6. Retroalimentación al cliente sobre mejoras implementadas

10: FORMACIÓN DEL EQUIPO HUMANO Y DISEÑO DE PLANES INTEGRALES DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

- 10.1. Selección y perfil profesional del personal de atención al cliente
- 10.2. Programas de formación continua en gestión de quejas
- 10.3. Empoderamiento del personal de primera línea
- 10.4. Motivación y reconocimiento del equipo
- 10.5. Diseño e implementación de un plan integral de gestión de reclamaciones
- 10.6. Evaluación y revisión periódica del plan
- 10.7. Casos de éxito y buenas prácticas en el sector turístico internacional



Titulación y Certificaciones



El alumno/a recibirá un **Certificado universitario** emitido por la **Universidad EUNEIZ**.



Descarga de certificados expedidos por Instituto Serca desde la Secretaría Virtual de nuestro Campus.



Proceso de **Matriculación**



Formalización de la matrícula:

- Completar y enviar el formulario de matriculación. Tras recibirlo, automáticamente le enviaremos sus claves de acceso a pagos/facturas.
- Una vez abonado el importe completo del Programa Formativo, el alumno/a recibirá los accesos al Campus Virtual y podrá iniciar su estudio.

Matricúlate

Más información



Métodos y facilidad de Pagos

- ✓ **Facilidad de pago:** Opciones de pago fraccionado sin intereses.
- ✓ **Seguridad:** Plataforma de pago online segura y encriptada.
- ✓ **Flexibilidad:** Varias opciones de pago como tarjeta de crédito, débito, transferencia bancaria y PayPal.
- ✓ **Descuentos:** Ofrecemos descuentos directos aplicados automáticamente al realizar la matrícula en nuestra web.
- ✓ **Simplicidad:** Proceso de pago simple e intuitivo en pocos pasos.
- ✓ **Facturación:** Descarga de facturas en el área de pagos.



¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



Calidad en la enseñanza

Miles de alumnos/as de todo el mundo avalan nuestra **calidad** y nuestros **sistemas de enseñanza**, haciendo con Instituto Serca su especialización profesional.



Contenidos actualizados

Permanente actualización y mejora de contenidos. Instituto Serca está afiliado a las más prestigiosas instituciones de los ámbitos de **psicología, sanidad y educación**, para estar actualizados en las últimas innovaciones científicas y didácticas.



Profesionales de primer nivel

Nuestros programas formativos están diseñados por **profesionales de primer nivel** con amplia experiencia y siempre orientados al éxito profesional del alumnado.

¿Por qué elegir **Instituto Serca**?



A tu ritmo

Nos adaptamos al **ritmo de aprendizaje** de cada alumno/a. Nuestra metodología permite adaptarnos a las necesidades formativas individuales, garantizando así nuestra atención individualizada.



Tutorización

En Instituto Serca los alumnos/as disponen de un **tutor/a** a su disposición desde el momento de su matriculación, siendo prioritaria la resolución de dudas en el mínimo plazo.



Clases en vídeo

Clases en vídeo por materia para reforzar el contenido teórico. Además dispondrá de manera sistemática de un webinar de resolución de dudas.



SERCA

INSTITUTO
DE ALTOS ESTUDIOS
ESPECIALIZADOS



¿Necesita más **información**?

 www.institutoserca.com

 info@institutoserca.com

 +34 958 372 363 / 660 880 416

