**Nazwa szkolenia: Reklamacje.**

**Ilość godzin: 6h**

Głównym celem szkolenia jest dostarczenie pracownikom rozszerzonych umiejętności i wiedzy z zakresu **rozwiązywania sytuacji reklamacyjnych.**

**Zakres szkolenia:**

1. Kategorie uwag zgłaszanych przez klientów: nieporozumienie, wątpliwość, reklamacja
2. Reklamacje, co z nich wynika dla firmy
3. Typologia klientów składających reklamacje
4. Zasady rozpatrywania i wskazówki dotyczące tego, jak skonstruować odpowiedź dla Klienta uwzględniając kryterium ”przewinienia firmy- dotkliwości dla klienta
5. Zasady kulturalnego i celowego przyjmowania reklamacji
6. Odpowiadanie na zgłoszone przez klienta uwagi
7. Pojęcie konsumenta na gruncie prawa polskiego (w kodeksie cywilnym
 i w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej).
8. Sprzedaż konsumencka
9. Sprzedaż podmiotom- przedsiębiorcom
10. Umowy zawierane na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa
11. Realizacja reklamacji
12. Reklamacja a niedozwolone postanowienia umowne
13. Reklamacja a nieuczciwe praktyki rynkowe
14. Reklamacja a ochrona zbiorowych interesów konsumentów
15. Reklamacja a odpowiedzialność za produkt niebezpieczny