

## GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

### OBJETIVOS

Habilitar os formandos a gerir com eficácia os processos de gestão e tratamento de reclamações, reconhecendo os motivos que conduziram a este facto, auxiliando na criação de mecanismos que permitam a sua resolução e capitalização futura da relação com o cliente.

No final da ação, pretende-se que os formandos estejam aptos a:

- Compreender o impacto das reclamações na organização;
- Compreender e interpretar as causas das reclamações;
- Gerir as expectativas dos clientes;
- Desenvolver os processos comunicacionais de resposta à reclamação; Resolver eficazmente uma reclamação de forma a reter e fidelizar o cliente.

### METODOLOGIAS

Os conteúdos programáticos serão desenvolvidos através de uma metodologia expositiva, recorrendo, sempre que possível, a exemplos de aplicação prática empresarial e fomentando os momentos de participação direta dos formandos, privilegiando-se a partilha de experiências e o debate de ideias.

### CONTEÚDOS

#### 1. O impacto das reclamações nas organizações:

- O significado de uma reclamação para uma organização
- Objecção versus reclamação
- Consequências das reclamações
- Expectativas e necessidades do Cliente
- A tipologia dos Clientes que reclamam

#### 2. O processo comunicacional na gestão das reclamações

- O comportamento na gestão das reclamações
- Gestão de reclamações, em diferentes cenários e canais nas organizações
- Novas técnicas motivacionais
- Os novos media: o impacto das reclamações

#### 3. A eficácia na resolução de reclamações

- Identificar sinais de insatisfação
- Reduzir o tempo de resposta à Reclamação
- Capacidade de gerir emoções
- Tratamento da informação e estabelecimento de um plano de ação que promova a melhoria do serviço e a satisfação do Cliente
- O paradoxo da recuperação do serviço

#### FORMADOR

Luís Filipe Teixeira

#### DATAS E HORÁRIOS

- 15 e 22 de outubro  
Das 9.00 às 13.00  
-19 de outubro  
Das 17.00 às 20.00

#### DURAÇÃO TOTAL DA AÇÃO

12 horas

#### PÚBLICO-ALVO

- Profissionais que desenvolvam atividades ligadas ao atendimento ao público  
- Público em geral

#### MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação - Ação

#### FORMA DE ORGANIZAÇÃO

Presencial

#### Nº DE ALUNOS

Mínimo – 4  
Máximo – 12

#### FORMA DE AVALIAÇÃO

Avaliação formativa

#### CUSTO

120€

