

Gestão de Reclamações Bancárias

Objetivos Gerais:

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir competências de gestão de reclamações e atendimento ao cliente.

Objetivos Específicos:

No final do curso os formandos ficaram aptos:

- analisar como a influência do atendimento sobre a satisfação e fidelização do cliente tem igualmente reflexos diretos no resultado do produto bancário

Destinatários:

Profissionais que desempenham atividades técnicas e/ou comerciais e que no exercício da sua função necessitam de desenvolver competências ao nível da relação com o cliente.

Carga Horária:

18 horas

Conteúdo Programático:

Módulo I - Atendimento e a Imagem do Banco

- A Construção de uma Imagem de Qualidade de Serviço
- A Atitude Profissional no Atendimento Telefónico e Presencial
- Comportamentos que Determinam a Qualidade da Relação com o Cliente
 - Os Fatores Relativos aos Procedimentos
 - Os Fatores Relativos ao Comportamento

Módulo II - Gerir a Relação com o Cliente no Atendimento Telefónico e Presencial

- Particularidades do Atendimento Telefónico
 - A Voz: o Tom, o Ritmo e as Inflexões
 - A Perceção do Tempo: Tempo Útil de Espera
- Controlar a Linguagem Verbal ao Telefone

- Utilizar uma Linguagem Objetiva
- Distinguir o Essencial do Acessório

- Particularidades do Atendimento Presencial
 - A Postura, a Aparência e a Atitude
 - Saber Controlar a Comunicação

Módulo III - Etapas e Técnicas do Atendimento

- Acolhimento
 - Identificação
 - Cumprimento

- Exploração
 - Identificar as Necessidades e os Objetivos do Interlocutor
 - Saber Ouvir
 - Formular Perguntas
 - Dar e Receber Feedback

- Encaminhamento Resolutivo
 - Saber dar Informação
 - Apresentar Soluções e Colocar Alternativas
 - Orientar/Encaminhar o Cliente
- Fecho/Despedida

Módulo IV - Lidar Eficazmente com Reclamações

- Como Lidar com Situações de Tensão e Conflito
 - Distinguir a Linguagem do Conflito da Linguagem Problema
 - Utilizar a Reformulação na Resposta à Situação
 - A Reclamação como Oportunidade de Melhorar a Qualidade de Serviço