



CURSO DE CURTA DURAÇÃO

Atendimento ao Cliente nos Canais
Digitais: Como Responder Melhor, Gerir
Reclamações e Usar IA- a Distância

Curso de Curta Duração Atendimento ao Cliente nos Canais Digitais: Como Responder Melhor, Gerir Reclamações e Usar IA- a Distância

Objetivos Gerais

Este Curso de Curta Duração é dirigido a profissionais que pretendam melhorar a experiência do cliente nos canais digitais, assegurando uma comunicação mais clara, rápida, empática e profissional em contactos realizados por email, WhatsApp, chat, redes sociais e outras plataformas online.

A formação visa dotar os participantes de técnicas e ferramentas práticas para responder a pedidos, acompanhar clientes, gerir reclamações online, lidar com situações difíceis e reforçar a qualidade do atendimento digital, contribuindo para a satisfação, confiança e fidelização dos clientes.

Objetivos Específicos

No final deste Curso de Curta Duração os participantes estarão aptos a:

- Compreender o impacto da experiência do cliente nos canais digitais;
- Identificar os principais momentos de contacto digital com o cliente;
- Aplicar boas práticas de comunicação escrita em email, WhatsApp, chat e redes sociais;
- Adaptar o tom de voz ao tipo de cliente, canal e situação;
- Responder a pedidos de informação, dúvidas, atrasos, falhas de serviço e reclamações de forma clara e profissional;
- Utilizar linguagem positiva, empática e orientada para a solução;
- Gerir reclamações online, reduzindo tensão, conflito e exposição negativa da marca;
- Distinguir situações simples, críticas e urgentes, definindo prioridades de resposta;
- Criar scripts e modelos de resposta para situações frequentes;
- Aplicar checklists de qualidade para avaliar e melhorar o atendimento digital;
- Utilizar ferramentas digitais e recursos de IA para apoiar a redação, revisão e melhoria de respostas ao cliente;
- Elaborar um plano prático de melhoria da experiência do cliente digital.

Destinatários

Este Curso de Curta Duração destina-se a profissionais que contactam com clientes através de canais digitais, nomeadamente equipas de atendimento, apoio ao cliente, vendas, receção, reservas, backoffice, marketing, comunicação, gestão de redes sociais e reclamações, sendo especialmente indicado para empresas de serviços, hotelaria, turismo, banca, seguros, telecomunicações, retalho, saúde, educação, administração pública e outras organizações que pretendam melhorar a qualidade da comunicação digital com clientes e gerir reclamações com maior profissionalismo.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este Curso de Curta Duração são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safári, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Data de Realização

22, 23, 24, 25, 26, 27 fevereiro e 01 março de 2027

Duração

18 horas

Horário

08h30 às 11h30

Valor

400,00 + IVA

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Experiência do Cliente no Ambiente Digital

- O papel da experiência do cliente na relação com marcas, serviços e organizações;
- Diferenças entre atendimento presencial, telefónico e digital;
- Principais canais digitais de contacto com o cliente: email, WhatsApp, chat, redes sociais e formulários online;
- Momentos críticos do contacto digital: pedido de informação, atraso, erro, reclamação e seguimento;
- Impacto da rapidez, clareza e tom de resposta na satisfação do cliente;
- Erros comuns no atendimento digital que prejudicam a imagem da marca.

Módulo II - Comunicação Escrita Profissional nos Canais Digitais

- Princípios de comunicação clara, objetiva e profissional;
- Adaptação da linguagem ao canal: email, WhatsApp, chat e redes sociais;
- Tom de voz: formal, próximo, empático e orientado para a solução;
- Linguagem positiva e frases a evitar no atendimento digital;
- Como escrever respostas curtas, claras e profissionais sem parecer frio ou indiferente;
- Estrutura de uma boa resposta: saudação, reconhecimento, esclarecimento, solução e fecho;
- Boas práticas de ortografia, pontuação, clareza e organização da mensagem.

Módulo III - Atendimento Digital e Situações Frequentes

- Resposta a pedidos de informação, dúvidas e solicitações simples;
- Gestão de atrasos, indisponibilidades, erros, falhas de serviço e pedidos repetidos;
- Como dar respostas negativas sem gerar conflito;
- Como pedir desculpa de forma profissional sem assumir indevidamente responsabilidades;
- Encaminhamento de situações para outros departamentos ou níveis de decisão;
- Criação de modelos de resposta para situações frequentes.

Módulo IV - Gestão de Reclamações Online e Clientes Díficeis

- O que caracteriza uma reclamação online;
- Tipos de clientes em situação de reclamação: insatisfeito, exigente, agressivo ou em situação crítica;
- Como acolher a reclamação sem alimentar o conflito;
- Técnicas para reduzir tensão na comunicação escrita;
- Gestão de reclamações públicas em redes sociais, avaliações online e plataformas digitais;
- Diferença entre resposta pública e encaminhamento para canal privado;
- Como fechar uma reclamação com clareza, respeito e orientação para solução;
- Erros a evitar na gestão de reclamações online.

Módulo V - Ferramentas, IA e Organização do Atendimento Digital

- Organização do atendimento digital: prioridades, tempos de resposta e registo de contactos;
- Criação de banco de respostas frequentes;
- Checklists de qualidade para respostas digitais;
- Utilização de ferramentas simples para organizar pedidos e reclamações;
- Uso de IA para apoiar a redação, revisão e melhoria de respostas, mantendo humanização, responsabilidade e validação da informação;
- Cuidados com dados pessoais, confidencialidade e validação da informação;
- Indicadores simples de acompanhamento: tempo de resposta, volume de reclamações, resolução, reincidência e satisfação.

Módulo VI - Plano Prático de Melhoria da Experiência do Cliente Digital

- Diagnóstico dos principais desafios no atendimento digital;
- Definição de melhorias prioritárias nos canais digitais;
- Criação de scripts e modelos de resposta para situações frequentes;
- Definição de regras de tom de voz e linguagem da organização;
- Criação de checklist de resposta a reclamações;
- Definição de indicadores simples para acompanhar a qualidade do atendimento;
- Elaboração de um plano prático de melhoria da experiência do cliente digital, com scripts, checklist, regras de comunicação e indicadores de acompanhamento;
- Apresentação, discussão e melhoria dos planos práticos desenvolvidos.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.

Atendimento ao Cliente nos Canais Digitais: Como Responder Melhor, Gerir Reclamações e Usar IA.



Orador: Dra. Ana Rafaela Marques

Habilitações

Bacharelato em Gestão de Marketing – Instituto Português de Administração de Marketing (IPAM)

Licenciatura em Engenharia Têxtil – Universidade do Minho (UM)

MBA em Gestão de Empresas – Instituto de Estudos Superiores Financeiros e Fiscais (IESF)

Formação Contínua de Formadores(as) em Igualdade de Género - GTI Gestão, Tecnologia e Inovação S.A – Matosinhos, Portugal



Resumo de Competência

Ampla experiência em Marketing, Comunicação e Vendas, adquirida em empresas multinacionais de diferentes sectores (Indústria, Comércio e Serviços), com enfoque nos sectores da Banca, Turismo e Hotelaria e Ensino, operando em diversos países (Portugal, Espanha, França, Inglaterra, Itália, Suécia, USA, Angola e Moçambique), com destaque na definição de “Estratégias de Marketing e Comunicação”, “Imagem e Identidade Corporativa”, “Gestão e Activação de Marcas”, “Campanhas Institucionais e Promocionais”, “Gestão de Redes Sociais e Copywriting”, e “Organização e Supervisão de Eventos. Consultoria e Formação nas áreas de Marketing, Comunicação, Vendas, Negociação, Atendimento, Gestão de Reclamações, Gestão de Conflitos, Customer Service e Customer Experience.

Facilidade na análise de situações, foco no Cliente, orientação para a concretização de resultados, capacidade de organização e trabalho em equipa, adaptação a ambientes multiculturais e multidisciplinares.

Percurso Profissional

Desde 2020, Consultora/Formadora na High Skills

Marketing e Comunicação (Plano de Marketing, Comunicação, Promoção e Ativação de Marcas, Distribuição, Marketing Digital); Atendimento (Recepção, Vendas e Negociação, Comunicação Interpessoal, Gestão e Tratamento de Reclamações, Mediação e Prevenção de Conflitos, Gestão de Reservas e Housekeeping), Customer Experience (Customer Care e Fidelização do Cliente), Eventos (Gestão e Organização, F&B, Cortesia, Etiqueta e Protocolo); Sustentabilidade (ESG, Implementação de Programas de Responsabilidade Social e Ambientais), Gestão do Tempo e Organização do Trabalho.

2022-Presente, Directora Operacional da unidade hoteleira Karula Sand Villas, Inhambane, Moçambique

2015 – 2023, Consultora/Formadora em diferentes áreas de actividade (Comércio, Indústria e Serviços) Angola, Cabo Verde, Moçambique, Portugal

2015 – 2024, Gestora de Projectos Moçambique;

2021 – 2022 / 2006 – 2012, Directora de Marketing e Comunicação Moçambique e Portugal;

2013 – 2015, Consultora Senior de Marketing e Comunicação Angola;

2001 – 2006, Gestora Comercial do Mercado Internacional Portugal.

Condições

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: geral@highskills.pt | Telefone: +351 217 931 365

Avenida Conde Valbom, n.º 06, 2º andar, 1050-068 Lisboa - Portugal

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Mais do que uma inscrição da mesma entidade indique-nos para ter acesso à nossa política de desconto.

O valor do curso inclui:

- Manuais e Material Pedagógico;
- Certificado de Formação

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) participante(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) participante (s) no dia do seminário não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Dados da Empresa

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.

Avenida Conde Valbom, n.º 06, 2º andar, 1050-068 Lisboa - Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

Capital Social: 10 000,00

Informação Bancaria

Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5

SWIFT: BCOMPTPL

Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail geral@highskills.pt

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(s)			
Nome Completo:			
E-mail:			
CCD:	Curso de Curta Duração Atendimento ao Cliente nos Canais Digitais: Como Responder Melhor, Gerir Reclamações e Usar IA		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	

HIGH SKILLS - FORMAÇÃO E CONSULTORIA, LDA

ANGOLA: 00244 94 112 60 90

CABO VERDE: 00238 924 20 25

MOÇAMBIQUE: 00258 858 859 522

PORTUGAL: 00351 217 931 365

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: 00239 999 25 15

geral@highskills.pt

www.highskills.pt