

## Gestão de Reclamações Bancárias

### Objetivos Gerais

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

### Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão 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.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

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

### Carga Horária

18 horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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.

### 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.