

## Melhoria de Processos para Melhoria do Serviço ao Cliente

### Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes das seguintes competências: a conhecer os procedimentos necessários ao desenvolvimento e gestão de serviços corporativos. Os formandos terão a possibilidade de partilhar experiências com outros profissionais com os mesmos problemas e desafios. Serão analisados e discutidos casos práticos, bem como será fornecida informação sobre 'melhores práticas' baseadas em modelos de definição e prestação de serviços e em ferramentas de avaliação de objetivos 'intangíveis'. O Curso alerta para o papel e a importância da inovação na manutenção dos serviços atualizados e 'vendáveis'.

### Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Identificar o que é um produto (tangível);
- Promover um serviço (intangível);
- Criar um modelo de Ciclo de Vida do Produto.

### Destinatários

Este Curso destina-se a Gestores de Serviços, Gestores de Produto e Gestores de 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

6 Horas

### Conteúdo Programático

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

**Módulo I - Estruturar os Papéis e Responsabilidades do Gestor de Serviços**

**Módulo II - Desenvolver Relações Produtivas Dentro da Organização**

**Módulo III - Influenciar o Processo de Decisão Mesmo Quando Não Se Tem Uma Influência Direta**

**Módulo IV - Perceber as Principais Diferenças Entre Promover um Produto (Tangível) e Promover um Serviço (Intangível)**

**Módulo V - Estruturar um Sistema de Controlo de Qualidade do Serviço para Garantir o Proveito e a Satisfação do Cliente**

**Módulo VI - Criar um Modelo de Ciclo de Vida do Produto para os Serviços de Forma a Garantir uma Continuidade**

**Módulo VII - Criar um Posicionamento em Segmento de Mercado e Estratégias de Produto para os Serviços**

**Módulo VIII - Desenvolver um Plano de Negócios para os Serviços**

**Módulo IX - Estruturar um Processo Eficiente para Serviços Intangíveis**

### 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.