

Gestão das Reclamações

Objetivos Gerais

Este Curso pretende habilitar os formandos a gerir com eficácia os processos de Gestão e Tratamento de Reclamações, reconhecendo os motivos que conduziram a este fato, auxiliando na criação de mecanismos que permitam a sua resolução e capitalização futura da relação com o cliente.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os formandos saberão:

- 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.

Destinatários

Este Curso destina-se a profissionais que exerçam, ou que esperem vir a exercer, atividades profissionais que careçam de competências ao nível da Gestão de Reclamações, nomeadamente ligadas ao atendimento e público em geral.
Este Curso não exige requisitos de acesso.

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

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - O Impacto das Reclamações nas Organizações

- O significado de uma reclamação para uma organização
- Objeção vs. Reclamação
- Consequências das reclamações
- Expectativas e necessidades do Cliente

- A tipologia dos Clientes que reclamam

Módulo II - 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

Módulo III – 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

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.