

## Processo de Tratamento de Reclamações de Clientes

### Objetivos Gerais

As reclamações podem e devem ser vistas e analisadas como uma oportunidade e as empresas que o conseguirem, fortalecerão os laços com os seus Clientes que as apresentaram e melhorarão processos que as coloque numa posição cada vez mais competitiva. No entanto, este é um processo em que é preciso bastante cuidado na forma de receber e tratar a reclamação e neste sentido este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e boas práticas utilizadas no tratamento das reclamações de Clientes.

### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Dominar o processo de tratamento das reclamações de clientes;
- Receber e processar a reclamação até à resposta definitiva ao cliente;
- Implementar ações corretivas e/ou preventivas;
- Explorar e apresentar os dados de forma sintética;
- Fazer o balanço e análise das reclamações de forma construtiva e como meio de aprofundar relações com os Clientes.

### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades ao nível do Processo de Reclamações de Clientes, nomeadamente, Responsáveis, Gestores e Técnicos da Qualidade; Responsáveis e Técnicos de Serviço de Apoio a Clientes, Responsáveis e Técnicos de Pós-venda ou de Gestão de Reclamações.

### 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 - Identificar e Centralizar as Reclamações

- Clarificar o que é uma reclamação e o que é uma não conformidade no âmbito das atividades da organização;

- Definir os critérios e métodos do processo de gestão de reclamações;
- Conhecer os princípios orientadores para um tratamento eficaz de reclamações (NP ISO 10002);
- Garantir a receção e centralizar as reclamações: definir os canais de comunicação, incitar os clientes à expressão;
- Os tipos de reclamações.

### **Módulo II - Tratar as Reclamações dos Clientes**

- Os dois graus de resposta: prazo de contacto e prazo de resposta dada;
- A formalização/registo do tratamento;
- Estabelecer uma relação positiva com o cliente: as atitudes e reflexos a desenvolver.

### **Módulo III - Assegurar o Retorno da Satisfação dos Clientes**

- Os diferentes modos de inquérito;
- Os critérios a medir: reatividade, amabilidade;
- Analisar e desencadear o plano de ações para melhorar.

### **Módulo IV - Implementar as Ações Corretivas**

- Procurar as causas, identificar a causa originária da reclamação;
- Definir as ações corretivas e/ou preventivas;
- Planear as ações e verificar a sua implementação e eficácia.

### **Módulo V - Analisar os Dados: Construir um Quadro de Indicadores**

- Calcular os custos da não-qualidade relacionados com as reclamações;
- Os indicadores chave a calcular;
- Explorar os dados, referenciar os desvios, apresentar os resultados à gestão.

### **Módulo VI - Análise de Boas Práticas Utilizadas**

## 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.