

## Satisfação de Clientes

### Objetivos Gerais

Este curso visa proporcionar conhecimentos aos participantes para a implementação desta ferramenta nas suas empresas e para dar resposta ao requisito da norma ISO 9001:2015.

### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes estarão aptos a:

- Melhorar o desempenho da Organização;
- Melhorar a capacidade de fornecer, de forma consistente, produtos e serviços que satisfaçam tanto os requisitos dos clientes como as exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis;
- Orientar o foco da organização no aumento da satisfação do cliente;
- Fidelizar e captar novos clientes;
- Saber tratar os riscos e oportunidades.

### Destinatários

Este curso é essencial a todos os quadros superiores e intermédios e outros interessados.

### 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

30 Horas

### Conteúdo Programático

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

**Módulo I – Introdução**

**Módulo II - Auscultação dos Clientes – Satisfação e Fidelização**

**Módulo III - Objetivos da Medida da satisfação do cliente**

**Módulo IV - Avaliação da satisfação dos clientes**

**Módulo V - Processo de Medida da satisfação dos clientes**

**Módulo VI - Integração no modelo de Excelência**

**Módulo VII - Criação de questionários aplicáveis**

**Módulo VIII - Abordagem à ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO45001:2018**

**Módulo IX - Gestão da qualidade. Satisfação dos clientes.**

**Módulo X - Linhas de orientação para a sua medição e monitorização:**

- Requisitos e aplicação prática;
- Como medir e monitorar a satisfação do cliente?;
- Princípios orientadores para a estruturação dos processos de medição e monitorização da satisfação do cliente;
- O processo de medição e monitorização como ferramenta de Melhoria Contínua.

**Módulo XI - Resolução de exercícios**

### 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.