



## Seminário em Gestão de Reclamações – a Distância



# Seminário em Gestão de Reclamações – a Distância

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos para gerir eficazmente reclamações e situações de insatisfação, reconhecendo os motivos e aplicar as técnicas de gestão de reclamações, com vista à satisfação e fidelização de clientes.

No final deste Curso os participantes saberão:

- Identificar os princípios e fatores críticos na gestão de reclamações;
- Compreender a importância da gestão efetiva de reclamações, com vista à satisfação dos Clientes e fidelizar os mesmos;
- Resolver eficazmente as reclamações, aplicar as técnicas de gestão de reclamações.

## Destinatários

Este curso é dirigido a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar Técnicas de Gestão de Reclamações em situações ligadas ao atendimento ao público em geral.

## Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este seminário 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 seminário a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

## Data de Realização

**14 e 16 de maio de 2024**

## Duração

07 Horas

## Horário

18h30 às 22h00

## Valor

150,00€ + IVA

## **Oradora: Dra. Mónica Rocha**

### **Habilitações:**

- Licenciada em Engenharia dos Materiais
- Formadora e Docente
- E-Formadora em regime síncrono e assíncrono
- CCP (ex.CA)



### **Resumo das suas Competências**

Formadora com mais de 16 anos de experiência formativa, especializada nas áreas de Atendimento, Assistência e Serviço ao Cliente, de Comércio e Secretariado, em regime de formação interna e externa, tendo assumido a formação de equipas de atendimento a Clientes, nas áreas comportamentais do atendimento telefónico e vendas e nas áreas da formação técnica de produto/campanhas. Apoio à Coordenação Pedagógica. Supervisão e gestão de equipas de formação.

Experiência em conteúdos formativos como: Técnicas de Atendimento Telefónico; Gestão de Reclamações; Gestão de Conflitos; Gestão de Emoções; Fidelização e Retenção de Clientes; Técnicas de Negociação e Vendas; Gestão do Tempo; Liderança. Coaching e Gestão de Equipas. Formadora em formato e-learning síncrono e assíncrono, através do desenvolvimento e dinamização de cursos de formação on-line, formato síncrono via Teams e assíncrono, via Moodle.

Possui experiência na área educativa, enquanto docente no curso vocacional do ensino profissionalizante.

Habilitação própria para a Docência nos Grupos de Recrutamento 230, 510 e 530.

### **Percurso Profissional:**

Desde 2020: E-Formadora – Traininghouse, Lda.

Desde 2017: Formadora na Teleperformance Portugal, SA.

Desde 2017: E-Formadora – EVOLUI.COM.

De 2015 a 2017: Docente - Escola de Comércio de Lisboa.

De 2010 a 2017: Formadora – CCI – Contact Center Institute.

De 2006 a 2009: Formadora - 3C – Customer Contact Center.

De 2005 a 2006: Supervisora de Call Center (Lisboagás e Setgás) - 3C – Customer Contact Center.

Em 2005: Assistente de Call Center (Lisboagás) - 3C – Customer Contact Center.

De 2003 a 2004: Assistente de Call Center – CRH.

De 2001 a 2002: Assistente de Atendimento Telefónico (Vodafone) - Valor Humano, Lisboa, Portugal - Vodafone.

De 1998 a 1999: Operadora de Atendimento Telefónico - Portugal Telecom

## **Temas do Seminário**

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

### **Módulo I – Princípios da Gestão de Reclamações**

- Tipos de Objeções;
- Reclamações Mais Frequentes.

### **Módulo II – Comunicação Não-Verbal na Gestão de Reclamações**

- Importância da Comunicação Assertiva;
- Linguagem Não-Verbal na Gestão de Conflitos.

### **Módulo III – Procedimentos da Gestão de Reclamações**

- Etapas da Gestão da Reclamação.

### **Módulo IV – Simulações em Grupo**

**Limite Máximo de Participantes -12**

## **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.

## Condições

Para se inscrever deverá nos contactar através dos seguintes meios

E-mail: [geral@highskills.pt](mailto:geral@highskills.pt) | Telefone: +351 217 931 365

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

**Se tem mais do que uma inscrição, consulte-nos, pois, têm desconto de grupo associado!**

### **High Skills – Formação e Consultoria, LDA.**

Avenida de Berna, nº 11, 8º, 1050-040 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

## Cancelamentos e Não Comparências

O(s) formando(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia de início da formação não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

### **Contactos para mais informações**

E-mail: [geral@highskills.pt](mailto:geral@highskills.pt) | Telefone: +351 217 931 365

Avenida de Berna, nº11, 8º, 1050-040 Lisboa – Portugal

## Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail [geral@highskills.pt](mailto:geral@highskills.pt)

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(S)			
Nome:			
E-mail:			
Naturalidade (Junta de Freguesia):			
Seminário:	Seminário em Gestão de Reclamações – A Distância		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Nº de Doc de Identificação		Data de Validade:	