

### 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.

#### **Carga Horária**

6 Horas

#### **Conteúdos Programáticos**

**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**