

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.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

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