

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.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos

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