

## Atendimento de Excelência e Gestão de Reclamações

### **Objetivos Gerais:**

Este Curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos para realizar um atendimento a Clientes de excelência, aplicando os princípios de excelência no atendimento e em gerir eficazmente reclamações e situações de conflito, aplicando as técnicas de gestão de reclamações, com vista à satisfação, fidelização e retenção de Clientes.

### **Objetivos Específicos:**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Desenvolver competências para uma comunicação eficaz;
- Aplicar técnicas de atendimento de excelência com o foco na satisfação do Cliente;
- Identificar os princípios e fatores críticos na gestão de reclamações e de conflitos;
- Resolver eficazmente reclamações e conflitos, aplicar as técnicas de gestão de reclamações e de resolução de conflitos no atendimento;
- Compreender a importância da gestão eficaz de reclamações e conflitos, com vista à satisfação, fidelização e retenção de Clientes.

### **Destinatários:**

Este Curso destina-se a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar Técnicas de Atendimento de Excelência e de Gestão de Reclamações e Conflitos, em situações ligadas ao atendimento e público em geral.

### **Carga Horária:**

18 horas

### **Conteúdo Programático:**

#### **Módulo I – Comunicação eficaz**

- Comunicação verbal e não verbal para um atendimento de excelência
- Barreiras à comunicação
- Assertividade no atendimento a Clientes

## **Módulo II – Princípios de excelência no atendimento a Clientes**

- Excelência no atendimento
- Escuta ativa
- Etapas do atendimento a Clientes

## **Módulo III – Importância do atendimento de qualidade**

- Conhecer o processo de atendimento
- Compreender as expectativas do Cliente
- O atendimento focado no Cliente

## **Módulo IV – Simulações de atendimento a Clientes**

- Simulações

## **Módulo V – Princípios da gestão de reclamações**

- Reclamações e objeções
- Reclamações mais frequentes
- Detetar comportamentos e situações delicadas

## **Módulo VI – Procedimento de gestão de reclamações e conflitos**

- Etapas da gestão da reclamação
- Resolução de conflitos
- Agir com profissionalismo: atitudes e comportamentos a adotar

## **Módulo VII – Satisfação, fidelização e retenção de Clientes**

- Conhecer e prevenir as causas de insatisfação dos Clientes
- Tornar o Cliente reclamante em Cliente satisfeito e fidelizado

## **Módulo VIII – Simulações de atendimento com reclamação**

- Simulações