



**CURSO DE CURTA DURAÇÃO**  
**Atendimento de Excelência e Gestão de**  
**Reclamações – a Distância**

## Atendimento de Excelência e Gestão de Reclamações

Este Curso de Curta Duração 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 de Curta Duração 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 de Curta Duração 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.

### Pré-requisitos

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

### Data de Realização

**05, 06, 07, 08, 09 e 12 de maio de 2025**

### Duração

18 horas

## Horário

18h30 às 21h30

## Valor

350,00 + IVA

## Conteúdo Programático

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

### Módulo I – Comunicação eficaz

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

### 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

### Metodologia

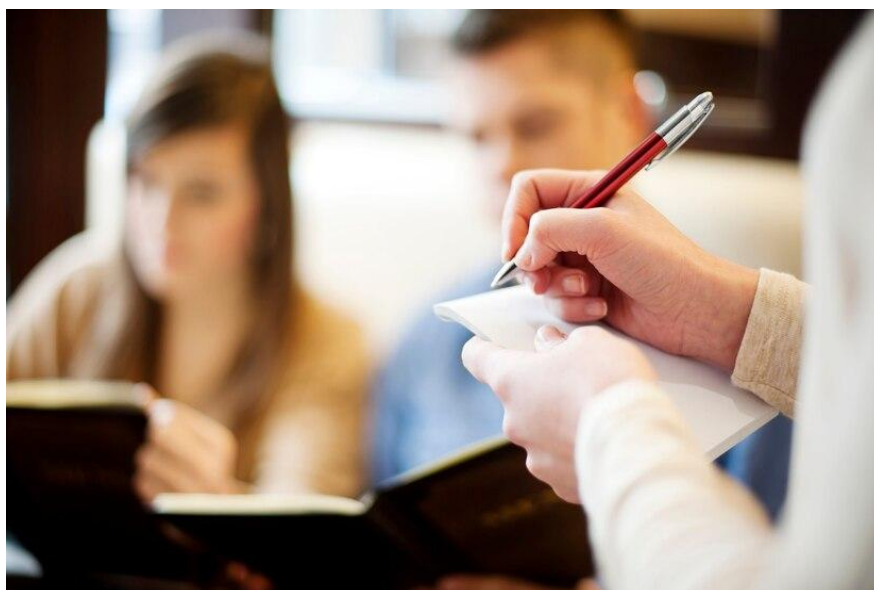
Este Curso de Curta Duração tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

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.



## **Oradora: Dra. Mónica Rocha**

Licenciada em Engenharia dos Materiais, pela Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova De Lisboa (pré-Bolonha) (2004);  
Formadora certificada pelo IEFP (EDF48308/2005DL).  
E-Formadora em regime síncrono e assíncrono.



### **Resumo de Competência**

Formadora com mais de 17 anos de experiência formativa, especializada nas áreas de Atendimento, Assistência e Serviço ao Cliente, Comércio e Secretariado, em regime de formação interna e externa.

Funções desempenhadas na formação de equipas de atendimento a Clientes, na componente comportamental do atendimento telefónico e de vendas e na componente 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 regime de e-learning, desenvolvimento e dinamização de cursos de formação on-line, em formato síncrono via Teams, e assíncrono via Moodle.

Com 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 2023 - Formador na High Skills nas seguintes áreas: Técnicas de Atendimento Telefónico; Gestão de Reclamações.

Desde 2023 – Training & Quality – Manpower Group Portugal.

Desde 2020 - E-Formadora – Traininghouse, Lda.

De 2017 a 2023 - Formadora - 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 (GALP) - 3C – Customer Contact Center.

2005 - Assistente de Call Center (GALP) - 3C – Customer Contact Center.

De 2003 a 2004 - Assistente de Call Center (GALP) – CRH.

De 2001 a 2002 - Assistente de Atendimento Telefónico (Vodafone) - Valor Humano.

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

## 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

Avenida Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa, Portugal

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

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

Mais do que uma inscrição da mesma entidade indique-nos para ter acesso à nossa política de desconto.

### O valor do curso inclui:

- Manuais e Material Pedagógico;
- Certificado de Formação

## Cancelamentos e Não Comparências

O(s) participante(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) participante (s) no dia do seminário não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

## Dados da Empresa

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

Avenida Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa, Portugal

Nº fiscal: 513 084 568

Capital Social: 10 000,00

## Informação Bancaria

### Banco: Millennium BCP

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5

SWIFT: BCOMPTPL



## 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 Completo:			
E-mail:			
CCD:	<b>Curso de Curta Duração em Atendimento de Excelência e Gestão de Reclamações – a Distância</b>		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	

HIGH SKILLS - FORMAÇÃO E CONSULTORIA, LDA

ANGOLA: 00244 94 112 60 90

CABO VERDE: 00238 924 20 25

MOÇAMBIQUE: 00258 858 859 522

PORTUGAL: 00351 217 931 365

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: 00239 999 25 15

[geral@highskills.pt](mailto:geral@highskills.pt)

[www.highskills.pt](http://www.highskills.pt)