

Gestão de Reclamações

Competências Empresariais - Marketing e Vendas

- **Nível:** Intermédio
 - **Duração:** 14h
-

Sobre o curso

No final do programa, os participantes deverão ser capazes de:

- Perceber as causas de insatisfação e reclamações;
 - Entender o impacto das reclamações numa organização;
 - Saber aplicar mecanismos no tratamento das reclamações;
 - Estruturar e melhorar o tratamento das reclamações;
 - Melhorar a relação com o cliente, a comunicação verbal e a argumentação.
-

Destinatários

Pessoas que exerçam, ou que esperem vir a exercer atividades profissionais que careçam de competências ao nível da venda e persuasão, nomeadamente na área comercial ou afins.

Metodologia

O Curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios. As atividades propostas para a ação incluem:

- Método ativo;
- Formação centrada no formando, promovendo a autoaprendizagem.
- Formação orientada para a prática de situações reais do quotidiano e dia-a-dia profissional utilizando role-plays, debates, e outros materiais que se verifiquem necessários que vão sendo devidamente integradas com breves enquadramentos teóricos sempre que seja necessário.
- Estratégia teórico-prática que conjuga simultaneamente os processos pedagógicos clássicos e comprovados com as tendências mais recentemente desenvolvidas em formação profissional.
- Aplicação de técnicas ativas de formação, apoiadas por diversos suportes audio-visuais e

instrumentos práticos, com vista à dinamização dos participantes e à aquisição do “saber-fazer”.

- Fornecimento de documentação especializada relativa aos diversos conteúdos do programa.
-

Programa

- Enquadramento geral
- Causas de insatisfação e de reclamações
- O impacto das reclamações numa organização
- Gestão de reclamações
- Gestão de conflitos – utilizar uma reclamação como forma de fidelização
- O tratamento das reclamações
- Aprender com as reclamações
- Organização do serviço de reclamações
- Conclusões e encerramento da ação

Enquadramento geral

- Introdução e objetivos;
- Validação pelo formador das necessidades específicas dos formandos.

Causas de insatisfação e de reclamações

O impacto das reclamações numa organização

Gestão de reclamações

- Reclamação vs insatisfação;
- Escuta activa – o que fazer?
- Sinais de descontentamento;
- A reclamação;
- Gestão de uma reclamação agressiva não justificada;
- Reduzir atrasos no tratamento de uma reclamação.

Gestão de conflitos – utilizar uma reclamação como forma de fidelização

O tratamento das reclamações

Aprender com as reclamações

Organização do serviço de reclamações

Conclusões e encerramento da ação