

## Gestão de Reclamações

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Localidade:** Porto
- **Data:** 18 Jan. 2021 a 21 Jan. 2021
- **Preço:** 630€
- **Horário:** Manhã - das 9h00 às 12h30
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14 horas

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.

## 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

- 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**