

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

JOAQUIM DANTAS RODRIGUES | ASSESSOR CIENTÍFICO
FORMAÇÃO PRESENCIAL | ONLINE VIA ZOOM



BREVE DESCRIÇÃO

A capacidade de comunicar com clareza é uma competência importante. Uma comunicação, verbal ou escrita, concisa e persuasiva pode fazer toda a diferença quando pretende apresentar a alguém das suas ideias, produtos ou serviços. O sucesso da gestão das reclamações depende da sua capacidade de interagir com os seus reclamantes de forma assertiva, criando relações empáticas.

No segundo módulo é percorrido o ciclo de vida da escrita, identificando necessidades, planeando a estrutura, a organização, o escrever com clareza, a apresentação e o estilo de forma a adotar a estratégia necessária para tornar o texto mais convincente e bem orientado.

OBJETIVOS

A formação visa aperfeiçoar competências comunicacionais e de atendimento a clientes, dotar os participantes de conhecimentos e técnicas que lhes permitam manter uma atitude positiva perante as reclamações; usar escuta ativa no tratamento das reclamações, para ajudar a estabelecer o rapport e projetar uma imagem positiva; comunicar assertivamente para a obtenção de um resultado win-win; aumentar a eficácia de sua comunicação com os outros, através da linguagem corporal; compreender a importância de saber redigir com qualidade; saber redigir de acordo com as regras de legibilidade; conhecer as estratégias a adotar e os procedimentos a respeitar, que facilitem o processo de persuasão do redator na gestão das reclamações.

DESTINATÁRIOS

Profissionais que trabalhem, direta ou indiretamente, com clientes, nomeadamente a todos que realizem atendimento ao público e aos demais interessados que no âmbito das suas funções necessitem lidar com reclamações.

REQUISITOS TÉCNICOS

Curso realizado em formato presencial/online na Plataforma Zoom
Requisitos Técnicos: computador, ligação à Internet, microfone, webcam.

PROGRAMA MÓDULOS

1. Gerir os reclamantes

- a. O que é uma reclamação? Natureza das queixas
- b. Causas de insatisfação e de reclamação
- c. A comunicação com os clientes.
- d. A importância da escuta
- e. Responder com assertividade.
- f. Comunicação persuasiva.
- g. Como lidar com uma reclamação?
- h. Aprender com as reclamações
- i. Linguagem corporal

2. O tratamento escrito das reclamações

- a. A gestão das reclamações no processo escrito
- b. Confidencialidade
- c. A observância das normas legais
- d. O processo da comunicação escrita
- e. Aumentar o impacto através da linguagem
- f. O livro de reclamações
- g. A resolução do conflito
- h. A negociação como solução do conflito

FORMADORAS

Beatriz Tiago e Maria Mouquinho

HORÁRIO E DURAÇÃO

Duração: 7 horas | 2 módulos
Horário: 9h30 — 13h

PREÇOS

Sob consulta (desconto global de 10% em mais do que uma inscrição da mesma empresa)

INSCRIÇÕES

www.cedr.pt



Centro de Estudos
Dantas Rodrigues