



GESTÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

OBJETIVOS

No final deste curso os formandos deverão ser capazes de desenvolver comportamentos adequados a uma gestão eficaz das reclamações e compreender a sua importância para a imagem da empresa.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O significado de uma reclamação para a empresa;
- Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação;
- O perigo iminente do conflito e as suas repercussões;
- As atitudes na gestão de conflitos;
- Linguagem adequada às reclamações;
- As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso;
- Etapas do tratamento das reclamações;
- Lidar com as emoções dos clientes;
- Resolver ou reencaminhar as situações.

DESTINATÁRIOS

Este curso destina-se ao público em geral, secretárias, telefonistas, rececionistas, chefes de vendas, comerciais e outros profissionais responsáveis pelo atendimento dentro da empresa.

DURAÇÃO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO

8 horas

VALIDADE

3 anos

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Formação Contínua, não inserida no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ) e certificada de acordo com a Portaria n.º 474/2010 de 8 de julho, através de certificado emitido pela plataforma SIGO.

