

Gestão Positiva das Reclamações: do Cliente Interno ao Externo



14 Horas

195 €

incurso
capital humano



Apresentação

A Gestão das Reclamações é cada vez mais perspetivada como uma enorme oportunidade para corrigir os erros da Organização e evitar que os mesmos problemas ocorram com outros Clientes, sejam eles Colaboradores, sejam Clientes externos. A gestão de reclamações é tem que ser observada com grande seriedade não só pelas eventuais consequências em termos de penalidades e publicidade adversa, mas sobretudo pelos resultados obtidos, quando utilizados processos adequados na melhoria continuada da satisfação dos Clientes internos e externos.

Gerir uma Reclamação é um momento único para o fortalecimento de uma relação tantas vezes difícil de conseguir entre as Organizações e Clientes. Por este motivo é absolutamente essencial dotar os Colaboradores de mecanismos de gestão positiva destes processos.

Destinatários

Técnicos Superiores, Assistentes Técnicos e Assistentes Operacionais

Objetivos

Desenvolver competências para a gestão positiva de reclamações quer dos Clientes internos quer dos Clientes externos.

Programa

Gestão Positiva das Reclamações: do cliente interno ao externo (14H)

- 1 A importância das reclamações na defesa do serviço público
 1. 1. As reclamações como inevitáveis a qualquer serviço
 1. 2. O papel de cada um
 1. 3. O carácter formal/informal da reclamação
 1. 4. Elementos comuns à reclamação do cliente interno/externo
 1. 5. Padrões de comportamentos ineficientes na gestão de reclamações
 1. 6. Consequências na qualidade do Serviço Público
 1. 7. A identificação das várias reclamações presentes na mesma "queixa"
- 2 Porque surgem as reclamações?
 2. 1. O que está na génese de uma reclamação: o papel das expectativas do cliente
 2. 2. A perceção de quem atende e de quem é atendido
 2. 3. O que os diferentes clientes ouvem quando reclamam
 2. 4. A frustração de quem presta o serviço: quando os clientes não querem ouvir
 2. 5. «Comportamento gera comportamento»
- 3 A gestão positiva das reclamações passo-a-passo
 3. 1. A importância da atitude profissional de quem trata a reclamação
 3. 2. Agradecer a reclamação e incentivar o cliente (interno/externo) a dar feedback
 3. 3. A Técnica da gestão positiva das reclamações: Passo-a-Passo
 3. 4. As competências envolvidas em cada uma das fases: como agir sob o cliente reclamante usando abordagens diretas e indiretas e convencê-lo para a "sua causa"

Gestão Positiva das Reclamações: do Cliente Interno ao Externo

1/2

Incurso
Consultoria e Formação
Profissional Lda
NIF: 505 132 320
geral@incurso.pt

Zona Norte
Avenida Conde de Margaride - 259 A
4810-535 Guimarães
☎ (+351) 253 780 190
☎ (+351) 936 436 486

Zona Sul
Av.º D. João II, lote 16 R/C Dto,
1990-091 Lisboa
☎ (+351) 217 817 594

Inscrições
comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt

3. 5. A comunicação empática como estratégia para instalar capacidade de diálogo e escuta
 3. 6. A linguagem que permite aumentar a eficácia e a eficiência da gestão da reclamação
 3. 7. A resolução final da reclamação com vista à obtenção da satisfação do cliente
- 4 Casos Práticos de Gestão de Reclamações no Setor Público
4. 1. Análise e orientações práticas para tratamento das reclamações no futuro.

Certificação

O Certificado Profissional da INCURSO é emitido no fim da formação através do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), na área criada especificamente para o registo das ações de formação não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações, ao abrigo do n.º 6 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de Dezembro e Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho, ficando associado ao Passaporte Qualifica - Registo Individual de Competências do formando.

- No final do curso os formandos que obtiverem aproveitamento têm direito a um Certificado de Formação Profissional conforme legislação em vigor.

- Os formandos sem aproveitamento recebem uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, na qual onde constará carga horária e módulos da formação.

Incurso

Consultoria e Formação
Profissional Lda
NIF: 505 132 320
= geral@incurso.pt

Zona Norte

Avenida Conde de Margaride - 259 A
4810-535 Guimarães
\\ (+351) 253 780 190
\\ (+351) 936 436 486

Zona Sul

Av.º D. João II, lote 16 R/C Dto,
1990-091 Lisboa
\\ (+351) 217 817 594

Inscrições

comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt