

Os Meios de Resolução Alternativos para Empresas/Entidades



14 Horas

220 €

incurso
capital humano



Apresentação

O presente curso enquadra-se no estudo da lei da mediação e de todos os meios de resolução alternativa de litígios, que devem ser ponderados também pelos agentes económicos.

Destinatários

A presente formação será dirigida a todos os profissionais que trabalham ou lidam com o público, o atendimento, e que tenham de tratar de resolução de conflitos comuns que podem surgir quer na área comercial, quer na área de prestação de serviços.

Objetivos

Os formandos deverão conhecer os moldes legais em que a resolução alternativa de conflitos hoje está ponderada, seja pelo funcionamento do livro de reclamações, dos julgados de paz ou dos centros de arbitragem.

Programa

Os Meios de Resolução Alternativos para Empresas/Entidades (14H)

1. Os meios de resolução alternativa de litígios: breves noções.
2. Diferenças entre a negociação, conciliação, mediação e arbitragem.
3. A mediação e os Julgados de Paz.
4. Estudo da arbitragem e dos meios arbitrais
5. Forma de defesa nos Centros de Arbitragem: gerais e especializados
6. O livro de reclamações: esclarecimentos de procedimentos de resolução
7. Realização de casos práticos.

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