



TRATAMENTO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

DESCRIÇÃO GERAL

A gestão da reclamação é parte fundamental da boa prática de relacionamento com os clientes. Uma empresa que encara a reclamação como uma oportunidade fortalece a relação com o seu cliente, auto fundamentando a confiança e fortalecendo os laços entre ambos atingindo assim maiores níveis de competitividade.

OBJETIVOS

Esta formação tem como objetivo capacitar os seus participantes de práticas e conhecimentos adequados a uma boa gestão de reclamações, aplicar métodos de tratamento de reclamações de diferentes abordagens, utilizar a assertividade como ferramenta de trabalho, processar a reclamação desde a sua elaboração até ao seu encerramento, implementar ações corretivas e preventivas como um processo de melhoria.

DESTINATÁRIOS

Esta ação destina-se a Quadros médios e superiores e colaboradores que exerçam funções de gestão de reclamações .

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Diferenciação entre reclamação e não conformidade no âmbito das atividades da organização;
- Conhecer os critérios e métodos do processo de gestão de reclamações;
- Tratamento eficaz das reclamações - princípios orientadores (NP ISO 10002:2007);
- Garantir a receção e centralizar as reclamações: canais de comunicação, incitar os clientes à expressão de forma positiva e objetiva;
- Os tipos de reclamações – telefone, escrito e presencial, tipos de resposta - prazo de contato e prazo de resposta dada;
- A formalização e o registo do tratamento;
- Utilizar a assertividade como forma de estabelecer uma relação positiva com o cliente;
- Reconhecer a importância do feedback – inquéritos, critérios a medir, análise de resultados;
- Implementação de ações corretivas e preventivas.

PRÉ-REQUISITOS

Não Aplicável

DURAÇÃO

24 horas

CALENDARIZAÇÃO E PREÇO SOB CONSULTA

e-mail: geral@ccft.pt | Tel.: +351 265 092 102/934 579 757 | www.ccft.pt