

Gestão de Reclamações

As organizações devem encarar a gestão de reclamações como uma oportunidade de diálogo com os seus clientes ou demais partes interessadas, escutando e valorizando a opinião dos mesmos sobre a sua experiência de relacionamento connosco.

A reclamação constitui um meio célere e eficaz no qual os Clientes podem reagir quando sentem que as suas expectativas não foram alcançadas. As empresas devem numa constante procura da Excelência de Serviço, entender a reclamação como uma procura constante da qualidade na prestação dos seus serviços.



Duração: 18 Horas

Objectivos Gerais

Este curso pretende habilitar os formandos a aplicar métodos úteis para tratar e solucionar as queixas apresentadas pelos clientes, por Telefone, por Escrito e Presencialmente, permitindo desenvolver soluções que respondam à reclamação de forma assertiva, transformando-a numa oportunidade para exceder as expectativas do cliente.

Objectivos Específicos

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Receber uma reclamação mostrando compreensão pela situação do cliente
- Gerir internamente a reclamação de forma eficaz
- Responder à reclamação de forma assertiva, transformando-a numa oportunidade para exceder as expectativas do cliente.

Destinatários/Pré-Requisitos

Este curso destina-se a todas as pessoas que exerçam, ou que esperem vir a exercer atividades profissionais que careçam de competências ao nível da venda e persuasão, nomeadamente na área comercial ou afins.

Conteúdos Programáticos

Módulo 1 - Reclamações

- O Impacto das Reclamações na Empresa.
- Motivações dos Clientes que reclamam.
- Perceber Sinais de descontentamento dos Clientes.
- Medição da Satisfação do Cliente

Módulo 2 - Receber uma reclamação como componente da prestação de serviço ao cliente

- O Cliente que reclama é um Cliente interessado
- Reconhecer o sentido de oportunidade de estabelecer contacto com o cliente
- Saber ouvir para identificar os factos
- Dominar o stresse que a reclamação/objeção suscita

Módulo 3 - Responder à reclamação de forma assertiva, transformando-a numa oportunidade para exceder as expectativas do cliente

- Desenvolver um plano de ação, visando a Retenção e Fidelização do Cliente.
- Ser credível, transmitir segurança e confiança ao cliente
- Basear-se nos factos, pondo de parte os sentimentos e opiniões

- Ser firme em situações difíceis: saber dizer não
- Saber sugerir atuações sem impor

Módulo 4 - Metodologias a adotar para Implementar um Sistema Eficaz de Gestão e Tratamento das Reclamações

- Metodologia Standard a adotar.
- Seguimento à Reclamação.
- Reduzir atrasos no Tratamento da Reclamação.
- Tratamento da Reclamação e Erros a evitar.
- Tratamento da Informação e estabelecimento de um Plano de Melhoria.