

Programa Gestão e Atendimento de Reclamações

Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt



Objectivo: Desenvolver competências ao nível do atendimento de clientes, gestão de conflitos e reclamações

MÓDULO 1 A IMPORTÂNCIA DOS CLIENTES

- A importância da Satisfação dos Clientes
- Obter e perder Clientes

MÓDULO 2 A REACÇÃO DOS CLIENTES INSATISFEITOS

- Os clientes dizem o que pensam
- A insatisfação é raramente visível
- Por que não reclamam os Clientes?
- Estatísticas enganadoras relativas a clientes.
- Reclamações escritas.

MÓDULO 3- RECUPERAÇÃO INEFICAZ DO SERVIÇO

- Dinâmica “Dor de estômago”
- Dinâmica “um bife duro”
- Dinâmica “ laranjas estragadas”
- Dinâmica “O cliente sob Interrogatório”

MÓDULO 4- TRATAMENTO EFICAZ DAS RECLAMAÇÕES

- Pré-requisitos
- Atitudes e comportamentos
- Uma reclamação é um presente e uma oportunidade de negócio.
- Procedimento e política de reclamações

MÓDULO 5- REGRAS DE OURO PARA O PROCESSAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

- Processamento de reclamações verbais
- Processamento de reclamações escritas
- A opinião do Cliente.

MÓDULO 6 - POLÍTICA DE RECLAMAÇÕES

- Atitude positiva relativamente às reclamações
- Encorajar os Clientes a reclamar
- Deve ser fácil reclamar
- Aprender com as reclamações
- Tratar de forma imediata as reclamações
- Sistemas amigos dos Clientes

Modalidade da Formação:
Comportamental
Metodologia da Formação:
Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step
Metodologia de Avaliação:
Avaliação da reacção dos formandos.
Acompanhamento de resultados.
Avaliação da eficácia da formação.
Local, Data, Horário e Duração:
Lisboa / Luanda.
5 dias - 20 horas
Formador(a): Dra. Sónia Karitsis
Formadora certificada

