



# WORKSHOP *Cultura de Reclamações*

É uma ferramenta **TRAINING CARE** para o desenvolvimento da cultura de reclamações na **Organização**.

Aplicação de um questionário para cada funcionário que tenha contacto com os clientes.

Permite avaliar e acompanhar a cultura de reclamações da sua rede de lojas e equipas da organização.

Verifica se os métodos da organização são suficientemente eficazes para manter os Clientes e recuperar a sua confiança.

Permite melhorar o processamento de reclamações dos Clientes “externos” e “internos”.

O uso desta ferramenta pode igualmente ser encarado como uma parte importante de um processo de aprendizagem através do qual todos os funcionários adquirem um melhor entendimento do que é necessário para alcançar uma boa cultura de reclamações na organização.

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.

1 dia - 6 horas

Formador(a): Dra. Sónia Karitsis Formadora certificada

Inscrição:

[trainingcare@trainingcare.pt](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)

