



unave

associação para a formação
profissional e investigação
da universidade de aveiro

Como Lidar com uma Reclamação

duração

12 horas

datas de realização

1ª ed: 31 janeiro e 2 de fevereiro de 2017

2ª ed: 20 e 22 de fevereiro de 2017

3ª ed: 20 e 22 de março de 2017

horário

das 9h30 às 12h30

e das 14h00 às 17h00

fundamentação

A forma como o cliente evidencia a sua insatisfação é através da reclamação. Este momento é um momento de grande tensão que implica um conflito entre o cliente e a organização. A gestão eficiente do processo de reclamação permite à organização antecipar e resolver a situação eficazmente de forma a minimizar o impacto na sua relação com o cliente. Em tempos difíceis, a última coisa que uma organização quer é perder um cliente, saber gerir uma situação de reclamação permite não só minimizar o impacto deste momento de tensão e conflito, bem como manter uma relação com o cliente que se bem tratada sairá reforçada.

objetivos gerais

Habilitar os formandos a gerir com eficácia os processos de gestão e tratamento de reclamações, reconhecendo os motivos que conduziram a este facto, auxiliando na criação de mecanismos que permitam a sua resolução e capitalização futura da relação com o cliente.

conteúdos programáticos

1. O impacto das reclamações nas organizações
 - . O que é uma reclamação para uma organização
 - . Objeção versus reclamação
 - . Consequências das reclamações
 - . Expectativas e necessidades do Cliente
2. O processo comunicacional na gestão das reclamações
 - . O comportamento na gestão das reclamações
 - . Os novos media: o impacto das reclamações
3. A eficácia na resolução de reclamações
 - . Identificar sinais de insatisfação
 - . Reduzir o tempo de resposta à Reclamação
 - . Capacidade de gerir emoções
 - . Tratamento da informação e estabelecimento de um plano de ação que promova a melhoria do serviço e a satisfação do Cliente
4. Treino: resolução de casos práticos.

coordenadora e formadora



A coordenação científico-pedagógica é da responsabilidade da Prof.ª Judite Maria Manso docente de Marketing e Vendas na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro. É Diretora Geral no IPRC – Instituto Português de Relações com o Cliente. Desenvolve funções de Consultoria nas áreas de Gestão, Comercial, Estratégica, Marketing e Comportamental. É formadora, desde 2004, em algumas das mais conceituadas PME's, ramo industrial, comercial e serviços.

A formação é da responsabilidade da Professora Ana Patrícia Pinto de Lima, Mestre em Marketing pela FEP – Faculdade de Economia da Universidade do Porto.