

## Gestão de Queixas e Reclamações

### Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- ▶ Escolher uma atitude positiva e pró-ativa para atender uma queixa e/ou reclamação;
- ▶ Perceber a importância dos aspetos comunicacionais na relação com o cliente;
- ▶ Distinguir uma objeção de uma reclamação;
- ▶ Perceber o que é, quando e porquê que surge uma reclamação;
- ▶ Identificar e tratar uma reclamação através de técnicas para lidar com situações difíceis;
- ▶ Preparar sistemas organizacionais de controlo, avaliação e feedback das reclamações.

### Destinatários

- ▶ Pessoas que desenvolvam atividades no âmbito do atendimento telefónico ou presencial e que tenham de lidar com situações difíceis e ou de reclamação.

### Metodologia

Este curso baseia-se em:

- ▶ Exposições e sínteses metodológicas;
- ▶ Análise de situações reais e casos concretos do dia-a-dia dos participantes;
- ▶ Resolução de exercícios sobre casos concretos de reclamações escritas, face a face e telefónicas;
- ▶ Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- ▶ Brainstorming e role-playing;
- ▶ Simulações de situações de reclamações, seguidas de um debriefing pelo formador.

### Valor

200,00€ por participante (o sócios da CCILA têm 10% de desconto).

### Local e Datas de Realização

- 🕒 Duração: 16 horas
- 📅 01-03-2017 e 08-03-2017  
4ª feiras das 09h00 às 18h00
- 📍 Lisboa, Porto, Portimão e Faro

## Comercial

# Gestão de Queixas e Reclamações

### Conteúdos

#### Princípios e atitudes do comportamento humano

- ▶ Atribuições causais: internas e externas
- ▶ A escolha do nosso comportamento

#### Atitude mental positiva

- ▶ Pró-ação vs reação
- ▶ Linguagem positiva
- ▶ Comunicação verbal e não-verbal
- ▶ O comportamento na situação vs a pessoa

#### Objeções

- ▶ O que são?
- ▶ Qual a sua importância?
- ▶ Identificação e tratamento
- ▶ Tipologia das objeções mais comuns

#### Queixas e Reclamações

- ▶ O que são?
- ▶ Porquê e quando surgem?
- ▶ Meios que facilitam ou inibem o reclamante
- ▶ Como atuar face à reclamação
  - o Técnica ERICA;
  - o Escolha das palavras de retorno
  - o Emocionalidade vs. Racionalidade

#### Registo das reclamações

- ▶ Registo da reclamação e seu encaminhamento
- ▶ A importância de um sistema de controlo e de ação
- ▶ A reclamação como suporte de ações preventivas na empresa

Duração 16h

9h Teóricas + 7h Práticas