



GESTÃO DE QUEIXAS E RECLAMAÇÕES

People Value

DURAÇÃO:

7 Horas

DIRIGIDO A:

Colaboradores dos seguintes departamentos: Reclamações, Assistência ao Cliente, Venda ao Público, Serviço Pós-venda, Comercial, Receção/ Informação e Administrativo

OBJETIVO GERAL:

- Aplicar Métodos úteis para tratar e solucionar as Queixas por Telefone, por Escrito e Presencialmente

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Incrementar o Nível de Qualidade do Serviço, tendo por base uma Gestão Eficaz de Reclamações
- Aprender Técnicas de Argumentação e Negociação a utilizar perante um Cliente Insatisfeito
- Melhorar a Relação com Clientes, mostrando interesse pelas suas Opiniões e Sugestões
- Alcançar o maior grau de Retenção e Fidelização de Clientes. Analisar as Críticas mais frequentes e conhecer as Vias Alternativas para as superar

PROGRAMA

1. Reclamações

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

2. As Diferentes Etapas para garantir o Correto Tratamento

- . O que é uma Reclamação?
- . Modos de Comunicação das Reclamações:
 - Por Telefone
 - Por Escrito e por e-mail
 - Face-a-face
- . Etapas de uma Reclamação
- . Reclamações Não-justificadas
- . Encarar uma Reclamação como uma Oportunidade de Melhoria



3. Conseguir o maior Grau de Retenção e Fidelização dos Clientes

- . Práticas potenciadoras da Satisfação do Cliente
- . A Relação com o Cliente:
 - Comunicação Verbal e Não-Verbal
 - Assertividade e Empatia
 - Tipos de Clientes e adaptação aos seus Comportamentos
 - Técnicas para controlar e reduzir conflitos
 - Conhecer a Opinião do Cliente
 - Argumentação
 - Gestão do Stress em situações de crise
- . Desenvolver um Plano de Ação, visando a Retenção e Fidelização do Cliente

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

5. A Qualidade nas Reclamações

- . O Livro de Reclamações
- . Decreto Lei nº 156/ 2005
- . A ISO 9000

VALOR: 220€

Ao valor apresentado acresce a taxa de IVA legal em vigor