

Gestão Processual de Reclamações

34 € (Sócios: 17 €)

OBS : Desempregados têm desconto igual a sócios SITESE (ver Regime Inscrição em ações de aperfeiçoamento profissional)

Formação online.

Data: 21-10-2025 - 23-10-2025

Competências

- Comunicação numa língua estrangeira (Comunicar noutra idioma (falar, escrever, ler e interpretar))
- Gestão e organização da informação (Trabalhar com informação, documentação.)
- Técnicas e ferramentas de trabalho (Trabalhar com técnicas e ferramentas de trabalho.)

Finalidade do Curso

A gestão das reclamações é fundamental para a garantia da satisfação do cliente/utente e a eficiência da organização, sendo um diferencial no mercado: resolver as insatisfações, conflitos e reclamações de forma positiva, deixando boas memórias ao cliente/utente. A gestão da reclamação pode impactar a perceção da organização, a fidelização de clientes e, em última análise, o sucesso da organização. Enquadramento: A ação de Gestão Processual de Reclamações enquadra-se na necessidade de as organizações assumirem este tema como estrutural na melhoria da experiência dos clientes e otimização da imagem da organização no mercado. Como tal, deverá ser dedicado o devido tempo e recursos para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de processos internos de atendimento e resolução de reclamações, tentando, até, a sua antecipação. Tal passa pela definição eficaz de processos e mecanismos de resposta adequada e rápida. A comunicação digital, o acesso à informação e a facilidade de exposição de opiniões são um contexto relativamente novo, sendo necessária a adaptação de processos e comportamentos: o processo de gestão de reclamação não pode, hoje, ser apenas um mecanismo de feedback. Este deve ser entendido como uma oportunidade para as entidades demonstrarem o seu compromisso com a qualidade e resolução de possíveis questões menos positivas, com procedimentos adaptados às necessidades contemporâneas, tendo em conta os quadros legais e regulamentares a cumprir.

A quem se destina o curso

A ação de formação destina-se a tod@s @s profissionais que pretendem desenvolver competências no atendimento ao público, em situações de conflito ou reclamação, de qualquer área ou departamento da organização.

Programa

- 1 Gestão Processual de Reclamações
- 1.1 Importância da gestão de conflitos e reclamações
- 1.2 Estrutura do processo de gestão de reclamações
- 1.3 Técnicas de resolução de conflitos e negociação
- 1.4 Legislação, normas e boas práticas aplicáveis

Saiba mais em www.citeforma.pt