

# Atendimento e Gestão de Reclamações

Competências Empresariais - Marketing e Vendas

Nível: IntermédioDuração: 14h

### Sobre o curso

No final do programa, os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender a importância de um atendimento por excelência e de uma gestão de reclamações eficaz;
- Aumentar os índices de satisfação (global e parcial por serviços e por clusters de clientes);
- Focalizar no cliente e ter perceção das suas necessidades e dificuldades;
- Melhorar a relação com o cliente, a comunicação verbal e a argumentação.

## **Destinatários**

Pessoas que exerçam, ou que esperem vir a exercer atividades profissionais que careçam de competências ao nível da venda e persuasão, nomeadamente na área comercial ou afins.

# Metodologia

O Curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios. As atividades propostas para a ação incluem:

- · Método ativo:
- Formação centrada no formando, promovendo a autoaprendizagem.
- Formação orientada para a prática de situações reais do quotidiano e dia-a-dia profissional utilizando role-plays, debates, e outros materiais que se verifiquem necessários que vão sendo devidamente integradas com breves enquadramentos teóricos sempre que seja necessário.
- Estratégia teórico-prática que conjuga simultaneamente os processos pedagógicos clássicos e comprovados com as tendências mais recentemente desenvolvidas em formação profissional.
- Aplicação de técnicas ativas de formação, apoiadas por diversos suportes audio-visuais e

instrumentos práticos, com vista à dinamização dos participantes e à aquisição do saber-fazer.

• Fornecimento de documentação especializada relativa aos diversos conteúdos do programa.

# Programa

- O atendimento e a imagem da empresa
- Processo de Comunicação no atendimento
- Estilos de Comunicação
- Comportamento Profissional nos diferentes momentos
- O que é uma reclamação?
- Resolver reclamações com inteligência emocional?
- Modelo de gestão de reclamações

#### O atendimento e a imagem da empresa

- A importância de transmitir uma imagem positiva e de profissionalismo;
- · Fases do atendimento;
- Tipos de clientes.

#### Processo de Comunicação no atendimento

- Linguagem e palavras utilizadas;
- A magia das palavras positivas;
- · Escuta atenta e ativa;
- A importância do feedback;
- Principais barreiras à comunicção;
- Linguagem verbal e não-verbal;
- Técnicas para o desenvolvimento de comportamentos assertivos.

#### Estilos de Comunicação

- Atitudes facilitadoras de comunicação. Comportamento gera comportamento;
- Gestão das emoções;
- Gerar empatia e estabelecer uma relação positiva com o interlocutor.
- A diferença entre simpatia e empatia.

#### **Comportamento Profissional nos diferentes momentos**

- A problemática das primeiras impressões e as diferentes perspetivas.
- As exigências e as necessidades do cliente; poder das questões e da escuta.
- O poder do comportamento no relacionamento interpessoal.

#### O que é uma reclamação?

- Tipos de Reclamação;
- Reclamação | Conflito | Problema;
- Impactos da Reclamação na Organização;
- O Cliente na sua cabeça tem sempre razão.

### Resolver reclamações com inteligência emocional?

- Conceito de Inteligência Emocional;
- Gerir as Emoções para Gerir Reclamações;
- · Objeções;
- Auto Controle e Gestão da Emoção do Cliente;
- Teoria das inteligências múltiplas.

### Modelo de gestão de reclamações

- Identificar a Reclamação;
- Identificar o Perfil de Cliente:
- Compreender para gerir a reclamação;
- Impactos dos níveis de serviço no tratamento da reclamação;
- Resolver e Solucionar para Fidelizar;
- Quando não há resolução qual a estratégia;
- Fechar para Envolver.