

Reclamações - Tratamento e Encaminhamento

Formação Modular Certificada
Área AEF - 840 | UFCD 0357

www.dual.pt



Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações;
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hétero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

Destinatários

- Esta formação destina-se a **pessoas ativas residentes no Algarve** (empregados e desempregados), com idade igual ou superior a 18 anos e **com pelo menos o 9º ano de escolaridade**.

Recursos/ Requisitos

- Os formandos deverão ter os seguintes equipamentos, para poderem frequentar a formação:
 - Portátil/ computador com internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Brainstorming e exercícios de role-play.

Avaliação

- Avaliação contínua de participação em sessão e realização de dois testes de avaliação escritos e/ou trabalhos práticos.
- Para a conclusão com sucesso, é necessário um resultado positivo na avaliação e uma assiduidade mínima de 90% da duração total do curso.


Valor

Participação gratuita (Formação financiada pelo Programa Regional ALGARVE 2030).

Apoios

- Pagamento de subsídio de alimentação, no valor diário de 6,15€, caso o formando esteja presente em pelo menos 3 horas de formação diária;
- Bolsa de formação, no caso de desempregados de longa duração (+ de 1 ano), que não estejam a receber subsídios por parte da Segurança Social;
- Seguro de acidentes pessoais.

Local e Datas de Realização

 Duração: 50 horas

Regime de formação: E-learning (sessões online/ síncronas)

 Plataforma de e-learning da DUAL/ Zoom

Formação Modular Certificada - UFCD 0357

Reclamações - Tratamento e Encaminhamento

Conteúdos

Comunicação assertiva

- Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
- O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
- As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
- As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso

Tratamento e encaminhamento

- Significado de uma reclamação para a empresa
- Etapas do tratamento das reclamações
 - Lidar com as emoções dos clientes
 - Lidar com as nossas emoções
 - Resolver ou reencaminhar as situações
- Linguagem adequada às reclamações

Duração: 50 horas