HS
HIGH SKILLS

CURSO DE CURTA DURAÇÃO A DISTÂNCIA
de a Gestão do Processo de Tratamento
de Reclamações 4ª Edição

A DISTÂNCIA E PRESENCIAL

Gestão do Processo de Tratamento de Reclamações 4ª Edição

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos e boas práticas utilizadas na receção e tratamento das reclamações de Clientes.

Objetivos Específicos

No final do Curso os participantes estarão aptos a:

- Compreender e interpretar a importância, as causas e as consequências das reclamações;
- Desenvolver o processo comunicacional de receção e de resposta à reclamação;
- Dominar o processo de tratamento e gestão das reclamações de clientes;
- Receber e processar a reclamação até à resposta definitiva ao cliente;
- Implementar ações corretivas e/ou preventivas;
- Explorar e apresentar os dados de forma sintética;
- Resolver eficazmente uma reclamação;
- Fazer o balanço e análise das reclamações de forma construtiva e como meio de aprofundar relações com os Clientes;

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades ao nível do processo de reclamações de Clientes: rececionistas, gestores e técnico(a)s da qualidade, responsáveis e técnico(a)s de serviço de apoio a Clientes, responsáveis e técnico(a)s do serviço pós-venda ou de gestão de reclamações.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Compreender as Causas e o Processo de Tratamento de Reclamações

- Reconhecer a importância, tipos e consequências das reclamações;
- Definir os comportamentos, critérios e métodos do processo de receção e comunicação do resultado das reclamações;

High Skills - Formação e Consultoria, LDA | www.highskills.pt | geral@highskills.pt

PT 00351 217 931 365|**AO** 00244 94 112 60 90 | **MZ** 00258 858 859 522 |**CV** 00238 924 20 25 |**STP** 00239 999 25 15

- Clarificar o que é uma reclamação e o que é uma não conformidade no âmbito das atividades da organização;
- Conhecer os princípios orientadores para um tratamento eficaz de reclamações (de acordo com a norma em vigor no país);

Módulo II –Tratar as Reclamações dos Clientes

- Definir o processo de tratamento e gestão de reclamações e respectivo fluxograma
- Formalizar a receção e o registo da reclamação;
- Analisar os motivos da reclamação;
- Planear as ações para a sua resolução: identificar responsabilidades, recursos e prazos de resolução e resposta ao Cliente;
- Definir e planear as ações corretivas e/ou preventivas a implementar;

Módulo III - Implementar as Ações de Melhoria

- Resolução da reclamação: implementar as ações corretivas e/ou preventivas;
- Verificar a sua implementação e eficácia;
- Comunicar ao Cliente a resolução;
- Fechar e arquivar a reclamação;

Módulo IV - Analisar as Ações

- Definir e construir um quadro de indicadores chave;
- Calcular os custos da não qualidade relacionados com as reclamações;
- Explorar os dados, referenciar os desvios e apresentar os resultados à gestão;

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários **para frequentar este seminário** são:

- **Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.**
- **Pode aceder ao seminário a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.**

Data de Realização

17 a 24 de junho de 2024

Duração

18 Horas

Horário

14h00 às 17h00

Valor

350,00 + IVA

High Skills - Formação e Consultoria, LDA | www.highskills.pt | geral@highskills.pt

PT 00351 217 931 365|**AO** 00244 94 112 60 90 | **MZ** 00258 858 859 522 |**CV** 00238 924 20 25 |**STP** 00239 999 25 15

Oradora Dra. Ana Rafaela Marques

Licenciatura em Engenharia Têxtil
Bacharelato em Gestão de Marketing
MBA em Gestão de Empresas

Resumo de Competências

Ampla experiência em Marketing e Vendas em empresas multinacionais de diferentes sectores (Indústria, Comércio e Serviços), operando em diversos países (Portugal, Espanha, França, Inglaterra, Itália, Suécia, USA, Angola e Moçambique), com destaque na definição de "estratégias de marketing e comunicação", "imagem e identidade corporativa; "gestão e ativação de marcas", "campanhas institucionais e promocionais", "gestão de redes sociais e redação de conteúdos", "organização e supervisão de eventos.

Consultoria e Formação em marketing, comunicação, vendas, negociação, atendimento e gestão de reclamações.

Facilidade na análise de situações, foco no Cliente, orientação para a concretização de resultados, capacidade de organização e de adaptação a ambientes multiculturais e multidisciplinares.

Experiência Profissional

Desde 2015: Gestora de Projetos – GSM, Gestão de Sinistros de Moçambique – Maputo, Moçambique;

De 2013 a dezembro 2015: Consultora de Marketing e Comunicação – diversas empresas nas áreas de construção civil [ALDO], carpintaria [AllWood], segurança [Plantão], instalações especiais [EOS], Recrutamento e Formação [Xela Services] – Luanda, Angola;

De 2012 a 2013: Gestora de Contas Sénior – Creation, Agência de Comunicação – Luanda, Angola;

De 2010 a 2012: Diretora de Marketing e Comunicação – DW [Darwin & Warhol], Agência de Marketing e Comunicação – Porto, Portugal;

De 2008 a maio 2010: Diretora de Marketing – Escola Superior de Negócios Atlântico - Atlântico Business School;

De 2006 a 2008: Marketeer – Instituto de Estudos Secundários Atlântico (IESA) – Vila Nova de Gaia, Portugal;

De 2005 a 2006: Gestora Comercial, Mercado Internacional – Finley Company, S.A. - Leça da Palmeira, Portugal;

De 2001 a 2005: Assistente Comercial, Mercado Internacional – Carvitex, Confeção de Malhas, Lda. – Póvoa de Lanhoso, Portugal;

De 1998 a 2001: Responsável de Marketing e Comunicação – IFS Portugal – Industrial & Financial Systems – Porto, Portugal;

High Skills - Formação e Consultoria, LDA | www.highskills.pt | geral@highskills.pt

PT 00351 217 931 365|**AO** 00244 94 112 60 90 | **MZ** 00258 858 859 522 |**CV** 00238 924 20 25 |**STP** 00239 999 25 15

Condições

Para se inscrever deverá nos contatar através dos seguintes meios
E-mail: geral@highskills.pt |Telefone: +351 217 931 365

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na ultima pagina).

Se tem mais do que uma inscrição, consulte-nos, pois, têm desconto de grupo associado!

High Skills – Formação e Consultoria, LDA.
Avenida de Berna, nº 11, 8º, 1050-040 Lisboa, Portugal
Nº fiscal: 513 084 568

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Cancelamentos e Não Comparências

O(s) formando(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia de início da formação não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

Contactos para mais informações

E-mail: geral@highskills.pt |Telemóvel: 00351 935857339 (tem whatshapp)

Portugal 00351 217 931 365| Angola 00244 94 112 60 90

Moçambique 00258 858 859 522 | Cabo Verde 00238 924 20 25

São Tomé e Príncipe 00239 999 25 15

Avenida de Berna, nº11, 8º, 1050-040 Lisboa – Portugal

Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail geral@highskills.pt

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(s)			
Nome Completo:			
E-mail:			
CCD:	**Curso de Curta Duração de a Gestão do Processo de Tratamento de Reclamações 4ª Edição**		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	

High Skills - Formação e Consultoria, LDA | www.highskills.pt | geral@highskills.pt

PT 00351 217 931 365|**AO** 00244 94 112 60 90 | **MZ** 00258 858 859 522 |**CV** 00238 924 20 25 |**STP** 00239 999 25 15

HIGH SKILLS - FORMAÇÃO E CONSULTORIA, LDA

ANGOLA: 00244 94 112 60 90

CABO VERDE: 00238 924 20 25

MOÇAMBIQUE: 00258 858 859 522

PORTUGAL: 00351 217 931 365

SÃO TOMÉ E PRÍNCIPE: 00239 999 25 15

geral@highskills.pt

www.highskills.pt