

Gestão de Reclamações Bancárias

Objetivos Gerais

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir competências de gestão de reclamações e atendimento do cliente bancário.

Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão aptos:

- Analisar como a influência do atendimento sobre a satisfação e fidelização do cliente tem igualmente reflexos diretos no resultado do produto bancário.

Destinatários

Profissionais que desempenham atividades técnicas e/ou comerciais e que no exercício da sua função necessitam de desenvolver competências ao nível da relação com o cliente.

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.

Carga Horária

18 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Atendimento e a Imagem do Banco

- A Construção de uma Imagem de Qualidade de Serviço;
- A Atitude Profissional no Atendimento Telefónico e Presencial;
- Comportamentos que Determinam a Qualidade da Relação com o Cliente:
 - Os Fatores Relativos aos Procedimentos;
 - Os Fatores Relativos ao Comportamento.

Módulo II - Gerir a Relação com o Cliente no Atendimento Telefónico e Presencial

- Particularidades do Atendimento Telefónico

- A Voz: o Tom, o Ritmo e as Inflexões;
- A Perceção do Tempo: Tempo Útil de Espera.
- Controlar a Linguagem Verbal ao Telefone:
 - Utilizar uma Linguagem Objetiva;
 - Distinguir o Essencial do Acessório.
- Particularidades do Atendimento Presencial:
 - A Postura, a Aparência e a Atitude;
 - Saber Controlar a Comunicação.

Módulo III - Etapas e Técnicas do Atendimento

- Acolhimento:
 - Identificação;
 - Cumprimento.
- Exploração:
 - Identificar as Necessidades e os Objetivos do Interlocutor;
 - Saber Ouvir;
 - Formular Perguntas;
 - Dar e Receber Feedback.
- Encaminhamento Resolutivo:
 - Saber dar Informação;
 - Apresentar Soluções e Colocar Alternativas;
 - Orientar/Encaminhar o Cliente.
- Fecho/Despedida

Módulo IV - Lidar Eficazmente com Reclamações

- Como Lidar com Situações de Tensão e Conflito
 - Distinguir a Linguagem do Conflito da Linguagem Problema;
 - Utilizar a Reformulação na Resposta à Situação;
 - A Reclamação como Oportunidade de Melhorar a Qualidade de Serviço.

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.