

### Gestão de Reclamações em Hotelaria

#### Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos, metodologias e práticas essenciais à melhoria do seu comportamento quando envolvidos num processo de reclamação, numa perspetiva da total satisfação e fidelização do Cliente.

#### Objetivos Específicos

No final deste Curso, os participantes deverão saber:

- Reconhecer a importância da Gestão de Conflitos e de Reclamações
- Identificar Tipos de Conflito Organizacionais, respetivas Origens e Procedimentos de Resolução
- Implementar a dinâmica “Ação – Reação” de forma positiva
- Tratar as Reclamações valorizando a Imagem da Empresa

#### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que desenvolvam uma atividade diária em permanente contato com o cliente e que conseqüentemente estejam envolvidos no Processo de Reclamações.

#### Carga Horária

18 Horas

#### Conteúdos

1. Enquadramento
  - Conceitos
  - Importância da existência de uma Cultura Organizacional
  - Princípios de Gestão
  - Indicadores de Desempenho
  - Monitorização de Processos
2. Relacionamento interpessoal e conflito
  - Tipos de Conflitos
  - Atitudes Frequentes face ao Conflito
  - Técnicas para a Construção de uma Atitude Positiva
  - Quadros de Referência e Valores
  - Técnicas de Gestão de Conflitos
3. Gestão e tratamento de reclamações
  - Enquadramento da Reclamação no Modelo de Negócio
  - Registo da Reclamação – Livro de Reclamações e outros Suportes

- Análise de Causas
  - Correção e Ação Corretiva
  - Elaboração de Respostas Escritas
4. Oportunidades com a reclamação
- Importância da Satisfação do Cliente
  - Impacto da Reclamação na Imagem da Empresa
  - Adoção de Comportamentos Eficazes
  - Conflitos como indutores à Melhoria Processual