

### Atendimento de Excelência e Gestão de Reclamações

#### Objetivos Gerais

Este Curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos para realizar um atendimento a Clientes de excelência, aplicando os princípios de excelência no atendimento e em gerir eficazmente reclamações e situações de conflito, aplicando as técnicas de gestão de reclamações, com vista à satisfação, fidelização e retenção de Clientes.

#### Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Desenvolver competências para uma comunicação eficaz;
- Aplicar técnicas de atendimento de excelência com o foco na satisfação do Cliente;
- Identificar os princípios e fatores críticos na gestão de reclamações e de conflitos;
- Resolver eficazmente reclamações e conflitos, aplicar as técnicas de gestão de reclamações e de resolução de conflitos no atendimento;
- Compreender a importância da gestão eficaz de reclamações e conflitos, com vista à satisfação, fidelização e retenção de Clientes.

#### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar Técnicas de Atendimento de Excelência e de Gestão de Reclamações e Conflitos, em situações ligadas ao atendimento e público em geral.

#### 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 – Comunicação eficaz

- Comunicação verbal e não verbal para um atendimento de excelência
- Barreiras à comunicação
- Assertividade no atendimento a Clientes
- Linguagem adequada

### Módulo II – Princípios de excelência no atendimento a Clientes

- Excelência no atendimento
- Escuta ativa
- Etapas do atendimento a Clientes

### Módulo III – Importância do atendimento de qualidade

- Conhecer o processo de atendimento
- Compreender as expectativas do Cliente
- O atendimento focado no Cliente

### Módulo IV – Simulações de atendimento a Clientes

- Simulações

### Módulo V – Princípios da gestão de reclamações

- Reclamações e objeções
- Reclamações mais frequentes
- Detetar comportamentos e situações delicadas

### Módulo VI – Procedimento de gestão de reclamações e conflitos

- Etapas da gestão da reclamação
- Resolução de conflitos
- Agir com profissionalismo: atitudes e comportamentos a adotar

### Módulo VII – Satisfação, fidelização e retenção de Clientes

- Conhecer e prevenir as causas de insatisfação dos Clientes
- Tornar o Cliente reclamante em Cliente satisfeito e fidelizado

### Módulo VIII – Simulações de atendimento com reclamação

- Simulações

### 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.