

Como Gerir uma reclamação?

LOCAL: Porto

DURAÇÃO: 7 Horas

HORÁRIO: das 09:30 às 13h e das 14:30 às 18h

DESTINATÁRIOS:

Profissionais que exerçam, ou que esperem vir a exercer, atividades profissionais que careçam de competências ao nível da gestão de cobranças. Este curso não exige requisitos de acesso.

A forma como o cliente evidencia a sua insatisfação é através da reclamação. Este momento é um momento de grande tensão que implica um conflito entre o cliente e a organização. A gestão eficiente do processo de reclamação permite à organização antecipar e resolver a situação eficazmente de forma a minimizar o impacto na sua relação com o cliente. Em tempos difíceis, a última coisa que uma organização quer é perder um cliente, saber gerir uma situação de reclamação permite não só minimizar o impacto deste momento de tensão e conflito, bem como manter uma relação com o cliente que se bem tratada sairá reforçada.

Objetivo Geral:

- Tratar as reclamações valorizando a imagem da empresa;
- Reforçar as suas capacidades relacionais para gerir situações difíceis;
- Adquirir competências no tratamento de reclamações.

Percurso pedagógico:

- O impacto das reclamações nas organizações;
- O que é uma reclamação para uma organização | Objeção versus reclamação | Consequências das reclamações | Expectativas e necessidades do Cliente;
- O processo comunicacional na gestão das reclamações;
- O comportamento na gestão das reclamações | Os novos media: o impacto das reclamações;
- A eficácia na resolução de reclamações.