

## Como Lidar com uma Reclamação

### **duração**

12 horas

### **datas de realização**

a definir

### **horário**

Das 9h30 às 12h30

e das 14h00 às 17h00

### **preço de inscrição**

165,00 €

### **este valor inclui:**

- . documentação
- . certificado de formação

valores isentos de IVA

a inscrição só fica completa após o pagamento

### **descontos**

20% de desconto para quem efetivar (apagar) a inscrição até 1 mês antes do início da formação

*nota:* os descontos não são acumuláveis

### **local de realização**

Instalações da UNAVE/  
Universidade de Aveiro

### **inscrições e informações**

sandra.mota.veiga@ua.pt  
www.unave.pt  
tlf.: 234 370 833

### **fundamentação**

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.

### **objetivos gerais**

Habilitar os formandos a gerir com eficácia os processos de gestão e tratamento de reclamações, reconhecendo os motivos que conduziram a este facto, auxiliando na criação de mecanismos que permitam a sua resolução e capitalização futura da relação com o cliente.

### **destinatários**

Todos quanto, de certa forma, lidam com clientes.

### **conteúdos programáticos**

1. 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
2. O processo comunicacional na gestão das reclamações
  - . O comportamento na gestão das reclamações
  - . Os novos media: o impacto das reclamações
3. A eficácia na resolução de reclamações
  - . Identificar sinais de insatisfação
  - . Reduzir o tempo de resposta à Reclamação
  - . Capacidade de gerir emoções
  - . Tratamento da informação e estabelecimento de um plano de ação que promova a melhoria do serviço e a satisfação do Cliente
4. Treino: resolução de casos práticos.

### **coordenadora**



A coordenação científico-pedagógica é da responsabilidade da Prof.ª Judite Maria Manso docente de Marketing e Vendas na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro. É Diretora Geral no IPRC – Instituto Português de Relações com o Cliente. Desenvolve funções de Consultoria nas áreas de Gestão, Comercial, Estratégica, Marketing e Comportamental. É formadora, desde 2004, em algumas das mais conceituadas PME's, ramo industrial, comercial e serviços.

### **formadora**



A formadora é a Professora **Ana Patrícia Pinto de Lima**.

## testemunhos

*“Foi uma formação muito interessante, principalmente porque os formandos pertenciam a várias empresas, o que permitiu a partilha de vários casos reais, e que levou a formadora a focar a formação em experiências do dia a dia.”, Fernando Moreira*

*“Ação de formação muito enriquecedora, quer a nível pessoal quer profissional. Tema pertinente e atual.  
Destaco a forma como a formadora envolveu o grupo, mantendo em permanência o interesse e a interação de todos.”, Rita Quintela*

*“De uma forma breve, esta formação foi muito produtiva, das melhores, em comparação às que tenho frequentado nos últimos tempos.  
Esta formação ajudou-me de facto, a encontrar soluções para desempenhar parte das funções a que estou responsável neste domínio de forma mais profissional e célere, em que no fim das contas, saímos todos beneficiados, nós OLI e os nossos clientes.  
Gostei muito.”, Abel Sousa*

*“Gostaria de vos informar que a formação, mesmo ao fim de + ou - 33 anos a lidar com clientes, me trouxe novidades e aprendizagens.  
Muito bem estruturada, muito clara, de fácil compreensão e muito bem apresentada como poderão ter percebido pelo material de apoio recebido (julgo que virá ainda a 2ª parte).  
O contacto com pessoas de realidades diferentes não deixa também de ser interessante.”, Filomena Rodrigues*

*“Frequentei a ação de formação “Como lidar com uma Reclamação” na expectativa de acrescentar valor às minhas funções enquanto profissional. Nos dias de hoje aplico na minha profissão os conceitos e exemplos práticos partilhados pela formadora e pelos colegas, assim como, no meu dia-a-dia, revelando a eficácia da ação acima das minhas expectativas.  
Fui um privilegiado em ter contado com a participação dos colegas de formação que, individualmente, foram construtores de um ambiente enérgico e focado nos vários desafios propostos. A experiência e colaboração dada por parte da formadora foi determinante no contributo para a compreensão dos assuntos abordados ao longo da ação. Fico aguardar o próximo desafio da UNAVE.”, Bruno Oliveira*