Módulo: Garantias, Apoios e Serviços Pós-Venda

Carga Horária: 25 horas

Objetivos

- Identificar as normas e definir procedimentos do serviço pós-venda, com o objectivo de proporcionar aos clientes um serviço de qualidade.

Conteúdos

- Normas da empresa no que concerne às garantias apoios e serviços;
- Legislação comercial;
- Deveres e direitos do consumidor;
- Estratégia de atuação na gestão do serviço pós-venda;
- Procedimentos;
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente;
- Ferramentas de gestão de reclamações.