Módulo: Reclamações - Tratamento e Encaminhamento

Carga Horária: 50 horas

Objetivos

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

Conteúdos

- Comunicação assertiva;
- Comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação;

- O perigo iminente do conflito e as suas repercussões;

- As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso;

- As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso.

- Tratamento e encaminhamento;
- Significado de uma reclamação para a empresa;
- Etapas do tratamento das reclamações:

- Lidar com as emoções dos clientes;

- Lidar com as nossas emoções;

- Resolver ou reencaminhar as situações.

- Linguagem adequada às reclamações.