

Curso Gestão de Reclamações

Destinatários Gestores, quadros e técnicos superiores de empresas com responsabilidades no processo de gestão de reclamações.

Requisitos Mínimos Nada a assinalar.

| | | | |
|----------------------|-------------|----------------------------|---------|
| Horário | Pós-Laboral | Local de Realização | Coimbra |
| Nº de Horas | 8 | | |
| Nº de Sessões | 2 | Nº Min Formandos | 8 |

Objectivos Objectivos Gerais
No final da acção os participantes estarão aptos a analisar e tratar eficazmente as reclamações e sensibilizados para a sua importância no desempenho das empresas.

Objectivos Específicos
No final desta acção, os participantes deverão ser capazes de:

- Reconhecer a importância das reclamações para uma organização;
- Conhecer os perfis dos clientes que reclamam e as suas necessidades;
- Aplicar os instrumentos utilizados na manutenção e melhoria da satisfação do cliente com vista à sua fidelização.

| | | |
|---|--|-----|
| Conteúdos Programáticos e Nº Horas | 1. Cultura Organizacional | 1 h |
| | 2. O Enquadramento da Reclamação com a NP EN ISO 9001:2008 | 1 h |
| | 3. O Tratamento da Reclamação | 1 h |
| | 4. A norma NP ISO 10002:2007 | 2 h |
| | 5. Manutenção e Melhoria rumo à fidelização do cliente | 1 h |
| | 6. Casos Práticos | 2 h |

| | | |
|---|-----------|---------|
| Modalidades de Pagamento (Acresce o IVA) | A pronto | 69,00 € |
| | 2 cheques | 37,00 € |
| | 3 cheques | 26,00 € |
