

**A Complaint is a Gift -
Gestão de Reclamações**



A COMPLAINT IS A GIFT - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

ENQUADRAMENTO DO CURSO

Este curso introduz regras de ouro e soluções práticas para lidar com reclamações presenciais ou escritas. É uma forma de assegurar a satisfação do cliente crucial para ao futuro de qualquer empresa.

Uma das razões que pode levar as empresa a perder clientes é o facto de não saber lidar com as suas reclamações. *Uma reclamação é uma Oportunidade.* Sem reclamações, a empresa não terá conhecimento suficiente acerca do número de clientes insatisfeitos e qual a razão dessa insatisfação. Se não houver oportunidade de entender a percepção do cliente, a empresa não conseguirá reagir atempadamente.

Lidar de forma apropriada com as reclamações é um pré-requisito se a empresa pretende recuperar a confiança de clientes insatisfeitos – pode até levar à lealdade por parte desses mesmos clientes.

De forma a transformar uma situação negativa com um cliente numa positiva, é vital que a empresa, e todos os colaboradores que mantenham contacto com os clientes, conheçam os pré-requisitos para lidar bem com as reclamações.

Se uma empresa tem a oportunidade de recuperar a confiança dos seus clientes através do processamento eficaz das suas reclamações, precisa de criar uma “cultura de reclamações” eficiente.

A COMPLAINT IS A GIFT - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

CONTEÚDOS DO CURSO

- Introdução – Uma Reclamação é uma Oportunidade.
- As reacções de um cliente insatisfeito. A importância de estar satisfeito.
- Recuperação eficiente da confiança de clientes insatisfeitos. Exemplos.
- Regras de Ouro para lidar com reclamações.
- Reclamações presenciais e escritas. A percepção do cliente.
- Políticas de Gestão de Reclamações.
- Como lidar com as críticas dos outros. Aprender a tratar a reclamação como uma Oportunidade.
- Implementação de uma forma eficiente de lidar com as reclamações.

A COMPLAINT IS A GIFT - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O QUE PODE SER ATINGIDO

Benefícios para a empresa:

- A sua imagem é melhorada.
- Melhores relações internas.
- Lealdade do cliente.
- Menor número de clientes perdidos.
- Mais clientes satisfeitos.
- Maior consciência da importância de lidar de forma eficiente com as reclamações.
- Maior consciência de que é importante manter o cliente satisfeito.

A COMPLAINT IS A GIFT - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

O QUE PODE SER ATINGIDO

Benefícios para si:

- Será capaz de processar as reclamações de forma mais eficiente.
- Aprenderá a aceitar as críticas dos outros e a usá-las para melhorar a sua qualidade pessoal.
- Prestará um melhor serviço, tanto ao cliente “interno” como ao cliente “externo”.
- Aprenderá como deve apresentar uma reclamação e exigir serviços de qualidade.
- Conseguirá melhores relações com os outros, interna e externamente. Aumentará a sua auto-estima.

QUEM DEVE FREQUENTAR E BENEFICIAR DESTE CURSO

Todos os colaboradores que têm contacto com o cliente, bem como gestores que devem conhecer as técnicas subjacentes à implementação da política de reclamações e que são responsáveis por conduzir a organização para uma nova política de reclamações.