

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- O IMPACTO DAS RECLAMAÇÕES NO NEGÓCIO
- FUNDAMENTOS DA RECLAMAÇÃO
- COMUNICAÇÃO EM SITUAÇÕES DE CONFLITO
- GESTÃO EMOCIONAL
- ESTRATÉGIAS DE RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES
- DA RECLAMAÇÃO À FIDELIZAÇÃO
- CULTURA ORGANIZACIONAL ORIENTADA PARA O CLIENTE

OBJECTIVOS

- Reconhecer o impacto das reclamações no negócio;
- Comunicar eficazmente em situações de tensão;
- Gerir emoções próprias e do cliente;
- Aplicar estratégias de resolução rápida e eficaz de uma reclamação;
- Promover uma cultura organizacional centrada no cliente

METODOLOGIA

Pedagogia Activa com recurso à componente prática.
No final do curso será efectuada uma avaliação da aprendizagem.

VALORES

SÓCIOS
80.00€

NÃO SÓCIOS
95.00€

Aos valores apresentados acresce a Taxa de IVA em vigor.
Valores indicados por/Formando

DESTINATÁRIOS

- Profissionais do setor que procuram melhorar os seus conhecimentos e/ou obter uma formação certificada.



4 HORAS

FORMAÇÃO ANECRA

SAIBA QUE...

A ANECRA é uma entidade Formadora Certificada, com um vasto leque de ofertas formativas em áreas multidisciplinares, que acompanham as necessidades e as tendências de mercado.

FALE CONNOSCO...

+351 21 392 90 30

Telefone

patricia.paz@anecra.pt

email

Av. Gago Coutinho, 100 | 1749-124 Lisboa

morada

www.anecra.pt

INSCREVA-SE AQUI

