

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

PROCESSO DE COMUNICAÇÃO

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA

- Comportamento assertivo na gestão de reclamações:
 1. O perigo do conflito no processo de reclamações;
 2. A importância das atitudes no processo de resolução de conflitos;
 3. As vantagens das atitudes de cooperação e compromisso;

TRATAMENTO E ENCAMINHAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

- Significado de uma reclamação para a empresa;
- Etapas do tratamento de uma reclamação:
 1. Lidar com a emoção dos clientes;
 2. Lidar com as nossas emoções;
 3. Resolver e/ou encaminhar as reclamações;
- Linguagem adequada às reclamações;

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

- Legislação em vigor
- Tratamento de uma reclamação por via “Livro de Reclamações”

OBJECTIVOS

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar/gerir situações de reclamação através de uma gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

METODOLOGIA

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

VALORES

SÓCIOS

95,00€

NÃO SÓCIOS

110,00€

Aos valores apresentados acresce a Taxa de IVA em vigor.

Valores indicados por/Formando

DESTINATÁRIOS

- Profissionais com funções relacionadas com a área do Sector Automóvel;
- Profissionais do setor que procuram melhorar os seus conhecimentos e/ou obter uma formação certificada.



4 HORAS

09H00 - 13H00

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

