

Curso Profissional Técnico de Comunicação e Serviços Digitais - 12º CSD

Trabalho Individual

Disciplina: Assistir e Vender 21/10/2024

UFCD: 9212: Gestão de reclamações – venda não presencial

Os alunos realizarão um trabalho individual, em PowerPoint, em que abordarão os conteúdos que a seguir se enunciam, que será avaliado nas duas componentes de trabalho escrito e respetiva defesa oral.

Os conteúdos a avaliar serão os seguintes:

1. Princípios da gestão de reclamações em venda não presencial

- 1.1. Funções do técnico de comunicação e serviço digital na gestão das reclamações
- 1.2. Tipologia de comércio a distância e suas especificidades
- 1.3. Tipos de objeções
- 1.4. Reclamações mais frequentes no comércio a distância (por telefone, catálogo, loja online e outras plataformas multicanais)
- 1.5. Situações de fraude mais frequentes no comércio a distância: mecanismos de deteção e reporte
- 1.6. Fatores críticos da gestão de reclamações

2. Procedimento da gestão de reclamações no comércio à distância

- 2.1. Etapas da gestão de reclamações no comércio à distância
- 2.2. Procedimentos de registo, encaminhamento e tratamento de reclamações

Possíveis medidas de avaliação do serviço ao cliente, na fase de venda:

O Trabalho, a nível de estrutura, deve conter:

- Capa
- Conteúdos a abordar
- Introdução
- Desenvolvimento
- Conclusão
- Bibliografia/webgrafia

A letra deverá ter tamanho 18/20, espaçamento 1,5, o texto deve ser justificado e os títulos, com a letra tamanho 22/24.

Bom Trabalho.

O Docente: *Manuel Silva*