



Plano de formação

Gestão de Reclamações



Susana Gomes

GUIA DO MÓDULO | ÍNDICE

1 Designação do módulo

2 Enquadramento do tema

3 Carga horária

4 Público-alvo

5 Objetivos

5.1 Objetivos gerais

5.2 Objetivos específicos

6 Conteúdos de aprendizagem

7 Métodos e técnicas pedagógicas

8 Recursos didáticos

1. DESIGNAÇÃO DO MÓDULO

Gestão de Reclamações

1.1- O COMPROMISSO COM O CLIENTE

1.2- O SISTEMA DE RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

1.3- O TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

1.4- FORMAS DE LIDAR COM OS CLIENTES

1.5- O PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE SITUAÇÕES E PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

1.6- ALGUMAS FERRAMENTAS PARA A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

1.7- OPORTUNIDADE DE ACÇÃO COM O CLIENTE E O PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA

2. ENQUADRAMENTO DO TEMA

A Gestão das Reclamações é encarada cada vez com mais seriedade pelas empresas, não só pelas eventuais consequências em termos de penalidades e publicidade adversa, mas sobretudo pelos resultados obtidos, quando utilizados processos adequados na melhoria continuada da satisfação dos clientes.

Gerir uma reclamação é evidentemente uma oportunidade para o aumento da intimidade com o cliente, mas é sobretudo um momento único para o fortalecimento de uma relação tantas vezes difícil de conseguir entre as empresas e os clientes, por esse motivo, as empresas devem criar mecanismos de incentivo à reclamação, de forma a conseguir aproveitar os clientes como consultores e a melhorarem a sua organização.

A reclamação é uma enorme oportunidade para corrigir os erros da empresa e evitar que os mesmos problemas ocorram com outros clientes, não receber muitas reclamações não quer dizer que o serviço prestado não tem falhas, pesquisas mostram que apenas 4% dos clientes insatisfeitos reclamam, além disso, cada cliente insatisfeito fala da sua má experiência com outras 9 ou 10 pessoas.

Ao reclamar, o cliente dá a oportunidade de satisfazê-lo e mantê-lo como cliente, cerca de 54% a 70 % dos clientes que reclamam voltarão a fazer negócios com a empresa em questão se a sua reclamação for atendida e 95 % dos clientes que reclamam voltarão a fazer negócios com as empresas, se as suas reclamações forem atendidas com rapidez e eficiência.

3. CARGA HORÁRIA

Este Módulo tem a duração de 25h

4. PÚBLICO-ALVO

Esta formação está indicada a profissionais que exerçam, ou que esperem vir a exercer atividades profissionais que careçam de competências ao nível da Gestão de Reclamações, nomeadamente ligadas ao atendimento e publico em geral.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivos gerais

Esta formação pretende habilitar os formandos a gerir com eficácia os processos de Gestão e Tratamento de Reclamações, reconhecendo os motivos que conduziram a este facto, auxiliando na criação de mecanismos que permitem a sua resolução e capitalização futura da relação com o cliente.

5.2 Objetivos específicos

No final de cada ação os formandos deverão estar aptos a:

Compreender o impacto das reclamações nas organizações.

Compreender e interpretar as causas das reclamações.

Gerir as expectativas dos clientes.

Desenvolver os processos comunicacionais de resposta á reclamação.

Resolver eficazmente uma reclamação de forma a reter e fidelizar o cliente.

6. CONTEÚDOS DE APRENDIZAGEM

6.1 - O COMPROMISSO COM O CLIENTE

- Conhecer o cliente
- Identificar as suas necessidades

6.2 - O SISTEMA DE RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES

- A necessidade de criar um sistema
- Seus objetivos
- O projeto da sua melhoria

6.3 - O TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES

- A receção da reclamação
- Como tratá-la
- O encaminhamento da reclamação
- O enquadramento no projeto de melhoria
- Quando se considera resolvida

6.4 - FORMAS DE LIDAR COM OS CLIENTES

- O processo de atendimento e de relação
- Saber comunicar com o cliente
- Escolher o tipo de comunicação mais ajustado à situação
- Saber perguntar
- Saber escutar
- Saber tratar e apresentar a informação recolhida

6.5 - O PROCESSO DE DIAGNÓSTICO DE SITUAÇÕES E PROPOSTAS DE INTERVENÇÃO

- O diagnóstico das situações
 - Passos a dar no diagnóstico
 - Análise da fundamentação
- A proposta de intervenção
 - Estudo das alternativas / Hipóteses de solução
 - Apresentação da situação ao cliente

6.6 - ALGUMAS FERRAMENTAS PARA A RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

- Como resolver o problema

6.7 - OPORTUNIDADE DE AÇÃO COM O CLIENTE E O PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA

- A reclamação como uma oportunidade
- O processo de melhoria contínua

7. MÉTODOS E TÉCNICAS PEDAGÓGICAS

Ao longo de todas as sessões da formação o método pedagógico mais utilizado será o expositivo que permite a transmissão da nova informação de forma oral e estruturada do formador para o formando. Para além do método expositivo, o método interrogativo será aplicado em contexto de perguntas e respostas quer verbal quer através de questionários escritos com vários senários para análise de V/F no intuito de verificar os saberes adquiridos. O método ativo será aplicado na sessão 6.4 onde serão criadas situações de reclamações envolvendo os formandos numa atividade dividida por grupos

As técnicas que serão utilizadas e que melhor se aplicam a esta formação são a exposição, Interrogação e trabalho de grupo.

8. RECURSOS DIDÁTICOS

Com o intuito de facilitar a aprendizagem do formando, ao longo das sessões de formação serão utilizados os seguintes recursos didáticos:

- computador portátil;
- apresentação em PowerPoint;