

FICHA DE CURSO

CURSO:	Gestão de Reclamações
ÁREA DE FORMAÇÃO:	Transversal
PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO:	Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão
DURAÇÃO:	14 Horas
HORÁRIO:	Manhã: 09h30 - 13h00 / Tarde: 14h00 - 17h30
DESTINATÁRIOS:	Trabalhadores da carreira geral de técnico superior Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional Trabalhadores de carreiras especiais
MODALIDADE:	Presencial
TEMAS:	<ul style="list-style-type: none"> - Erros comuns na gestão das reclamações. - Identificação da origem das reclamações. - Técnica para a gestão positiva das reclamações. - O comportamento do utente reclamante.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compreender a importância do tratamento profissional das reclamações como forma de defender a qualidade do serviço público. 2. Conceber uma reclamação como inevitável e transversal a todos os serviços, atendendo à complexidade atual do setor público. 3. Identificar a origem e saber diferenciar as diferentes reclamações. 4. Compreender a (i)lógica do cliente reclamante. 5. Agir sob o cliente reclamante usando abordagens diretas e indiretas e convencê-lo para a “sua causa”. 6. Desenvolver a técnica de gestão positiva de reclamações através de uma sequência de passos e fases encadeados entre si que otimizam a sua resolução final. 7. Aplicar e treinar a gestão positiva de reclamações através da resolução de situações práticas do setor Público.

PROGRAMA DO CURSO:

- 1. A importância das reclamações na defesa do serviço público**
 - 1.1. As reclamações como inevitáveis a qualquer serviço
 - 1.2. O carácter formal/informal da reclamação
 - 1.3. Padrões de comportamentos ineficientes na gestão de reclamações e respetivas consequências na qualidade do serviço público
- 2. Porque surgem as reclamações?**
 - 2.1. O que está na génese de uma reclamação: o papel das expectativas do cliente
 - 2.2. A identificação das várias reclamações presentes na mesma "queixa"
 - 2.3. Dados empíricos sobre a percepção de quem atende e de quem é atendido
 - 2.4. O que os diferentes clientes ouvem quando reclamam
 - 2.5. A frustração de quem presta o serviço: quando os clientes não querem ouvir
 - 2.6. *Insight* sobre o cliente reclamante e relação com a teoria do "Comportamento gera comportamento"
- 3. A gestão positiva das reclamações passo-a-passo**
 - 3.1. A importância da atitude profissional de quem trata a reclamação
 - 3.2. Agradecer a reclamação e incentivar o cliente a dar *feedback*
 - 3.3. A Técnica da gestão positiva das reclamações: Passo-a-passo
 - 3.4. As competências envolvidas em cada uma das fases: como agir sob o cliente reclamante usando abordagens diretas e indiretas e convencê-lo para a "sua causa"
 - 3.5. A comunicação empática como estratégia para instalar capacidade de diálogo e escuta
 - 3.6. A linguagem que permite aumentar a eficácia e a eficiência da gestão da reclamação
 - 3.7. A resolução final da reclamação com vista à obtenção da satisfação do cliente
 - 3.8. A utilização do Livro de Reclamações e o seu enquadramento legal
- 4. Casos práticos de gestão de reclamações no setor público**
 - 4.1. Resolução de casos práticos e simulações de situações práticas de reclamação
 - 4.2. Análise e orientações práticas para tratamento das reclamações no futuro

FORMADORA:

Ana Guise Leite