

NOVO

Gestão de Conflitos e Reclamações

Em todas as empresas é crucial saber prevenir à conflitualidade comportamental e relacionada com a dinâmica do trabalho. Está preparado para atuar face às situações mais exigentes de insatisfação, conflitos e reclamações por parte de clientes? Conhece, utiliza e aplica já as ferramentas e técnicas adequadas da forma mais assertiva?

Objetivos Gerais

Pretende-se que os formandos no final sejam capazes de:

- Utilizar um processo de negociação partilhada e equilibrada, focada na procura de soluções
- Resolver situações de desacordo

Objetivos Específicos

No final da ação de formação os formandos deverão ser capazes de:

- Identificar causas de insatisfação e reclamações
- Identificar o impacto das reclamações numa Organização
- Identificar atitudes e comportamentos para evitar os bloqueios e sair das situações de conflito

Destinatários

Pessoas com responsabilidades de gestão de equipas de trabalho e pessoas que lidam diariamente com clientes.

Formadora

Dra. Susana Pereira. Mestrado em Políticas de Desenvolvimento de Recursos Humanos. Licenciatura em Psicologia Social e das Organizações. Consultora em Desenvolvimento de Recursos Humanos e em Gestão da Formação; Coordenadora Técnico-Científica e Formadora da Pós-Graduação em Gestão da Formação; Formadora certificada.



Conteúdos Programáticos

I. O impacto das reclamações nas empresas:

- O que é uma reclamação
- Consequências das reclamações
- Expectativas e necessidades do cliente
- Como lidar com uma reclamação

II. O comportamento na gestão das reclamações

- O processo comunicacional
- Os diversos tipos de comportamento
- Os novos media
- O impacto das reclamações

III. A eficácia na resolução de reclamações

- Identificar sinais de insatisfação
- Atitudes a adotar
- Tratamento de informação e do plano de ação

Metodologia de Formação

Durante as sessões, será privilegiado essencialmente o método ativo (com recurso a exercícios de auto-diagnóstico de competências e jogos pedagógicos), complementando a exposição teórico-prática dos conteúdos programáticos e as discussões orientadas.

Em parceria com:



Valores

Associados - €245 + IVA

Público em Geral: €265 + IVA

Lisboa, 04 e 24 de abril de 2017
09h00-13h00/14h00-18h00