

Gestão de Reclamações e Conflitos com Clientes/ Fornecedores

Formação Modular Certificada
Área AEF - 525 | UFCD 1602

www.dual.pt



Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- Gerir reclamações e conflitos com clientes e fornecedores.

Destinatários

- Esta formação destina-se a **pessoas ativas residentes no Algarve** (empregados e desempregados), com idade igual ou superior a 18 anos e **com pelo menos o 9º ano de escolaridade**.

Recursos/ Requisitos

- Os formandos deverão ter os seguintes equipamentos, para poderem frequentar a formação:
 - Portátil/ computador com internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências;
- Brainstorming e exercícios de role-play.

Avaliação

- Avaliação contínua de participação em sessão e realização de dois testes de avaliação escrito e/ou trabalho prático.
- Para a conclusão com sucesso, é necessário um resultado positivo na avaliação e uma assiduidade mínima de 90% da duração total do curso.

Valor

Participação gratuita (Formação financiada pelo Programa Regional ALGARVE 2030).

Apoios

- Pagamento de subsídio de alimentação, no valor diário de 6,15€, caso o formando esteja presente em pelo menos 3 horas de formação diária;
- Bolsa de formação, no caso de desempregados de longa duração (+ de 1 ano), que não estejam a receber subsídios por parte da Segurança Social.
- Seguro de acidentes pessoais.

Local e Datas de Realização

 Duração: 50 horas

Regime de formação: E-learning (sessões online/ síncronas)

 Plataforma de e-learning da DUAL/ Zoom

Formação Modular Certificada - UFCD 1602

Gestão de reclamações e conflitos com clientes/fornecedores

Conteúdos

Natureza dos conflitos

Efeitos positivos e negativos dos conflitos

Causas dos conflitos

Causas de tensões

Modos de lidar com os conflitos

Propostas de solução

Razões que provocam a insatisfação do cliente

Gestão da agressividade dos clientes

Gestão emocional

Quadro de competência emocional

Conceito, tipologia e caracterização de objeções/reclamações

Percepção da reclamação e análise de potenciais causas utilizando o diagrama de causa a efeito

Atitudes de base a uma comunicação eficaz e eficiente

Negociação e reconhecimento das atitudes pessoais potenciadoras do acordo através da gestão construtiva de desacordos

Conceitos e caracterização da confiança e suspeição

Duração: 50 horas