

## DADOS GERAIS

Área de Formação: Comércio

Duração Total: 14 Horas | Nº horas SC: 0 | Nº horas CT: 10 | Nº horas PS: 25

Cronograma: 2 dias

UFCD:

Curso/Módulo: Comportamento assertivo em situações de reclamação e conflito

## OBJETIVOS DA AÇÃO

## Objetivos Gerais:

- Desenvolver a comunicação assertiva no contexto da gestão de reclamações.
- Tratar ou encaminhar situações de reclamação, através de uma auto e hetero-gestão das emoções com vista à satisfação dos clientes.

## Objetivos de Aprendizagem:

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

- Tratar ou encaminhar situações de reclamação de forma assertiva.
- Ter um comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Comunicação assertiva e comportamento assertivo como resposta às situações de reclamação
  - O perigo iminente do conflito e as suas repercussões
  - As atitudes na gestão de conflitos - fuga, acomodação, rivalidade, cooperação e compromisso
  - As vantagens das atitudes de cooperação / compromisso
- Tratamento e encaminhamento
- Significado de uma reclamação para a empresa
- Etapas do tratamento das reclamações
  - - Lidar com as emoções dos clientes
  - - Lidar com as nossas emoções
  - - Resolver ou reencaminhar as situações
- Linguagem adequada às reclamações