

Curso Prático

Luanda, 28, 29 e 30 de Setembro de 2020 - Hotel****

Identifique os factores críticos de sucesso na prevenção e contenção da insatisfação através da

Gestão Prática do Cliente Insatisfeito

Perante Clientes cada vez mais exigentes e informados, domine as novas tendências e ferramentas para gerir queixas e reclamações

3 dias de Formação Prática para abordar em profundidade:

- Insatisfação com **produto ou serviço**? Diferenças chave
- O que fazer quando o **Cliente aparentemente não tem razão**
- **Comportamento do Consumidor**
- **Tipologia do Cliente** que se queixa: perfil, expectativas e estados emocionais
- Diferenças entre **satisfação e fidelização**
- **Custos** de uma boa e de uma má resolução
- Que garantias evitar
- **Legislação em vigor** para a protecção e defesa do Consumidor
- **Utilização da Internet e Redes Sociais** para minimizar danos e aperfeiçoar o sistema de gestão de queixas

Inscreva-se Já em

www.sapientzia.com contacto@sapientzia.com

Telf.: 921018466

Estimado/a Profissional,

Pode prever-se uma reclamação?

O Cliente tem sempre razão?

Porque é que um Cliente se queixa?

Devem abordar-se todas as queixas e reclamações por igual?

Como evitar que a insatisfação do Cliente se propague através das novas tecnologias?

Como gerir a insatisfação online?

Como transformar a insatisfação numa oportunidade para conseguir a satisfação do Cliente?

Não importa em que sector desenvolva a sua actividade pois **mais tarde ou mais cedo terá que enfrentar-se a um Cliente Insatisfeito.**

Com o objectivo de ajudar Directores, Responsáveis e Técnicos implicados no processo de gestão de Clientes, Atenção ao Cliente, Pós-Venda ou Qualidade a melhorar os seus resultados no que concerne à **prevenção, detecção, resolução e controlo de reclamações**, S-Training tem o prazer de lhe apresentar um Seminário Prático sobre:

GESTÃO PRÁTICA DO CLIENTE INSATISFEITO

Luanda, 28, 29 e 30 de Setembro de 2020

Aproveite esta oportunidade formativa e:

- Analise o perfil, comportamento e apresentação da reclamação do Cliente insatisfeito
- Obtenha ferramentas para prevenir a insatisfação dos seus Clientes e detectar Clientes de Risco
- Identifique quando, como e a que queixas ou reclamação responder nas redes sociais para evitar que afecte a reputação da sua marca

esperando poder cumprimentá-lo/a pessoalmente no dia 28 de Setembro.

Com as melhores saudações

A Direcção

P.S. - Grupos reduzidos garantem a qualidade. Reserve já a sua vaga!

COMO ACTUA ORGANIZAÇÃO NA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES E QUAL O IMPACTO DA GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES NA ORGANIZAÇÃO

- A visão que a empresa tem do Cliente e do serviço que presta
- A trilogia fundamental
 - o O que a empresa promete. A forma como monta os seus processos. A forma como as pessoas lidam com o Cliente
- Serviços ou produtos? Diferenças

CONHECER O CLIENTE INSATISFEITO: MANTER O CLIENTE FIDELIZADO PERANTE UMA RECLAMAÇÃO

- Tipos de Queixas - A perspectiva do Cliente e a perspectiva da Organização
- O custo de uma boa resolução e de uma má resolução
- Os estados emocionais dos Clientes quando se queixam
- A análise da componente emocional de uma queixa
- Comportamento do Consumidor
- Tipologia de Clientes que se queixam
 - o Expectativas concretas de cada perfil
 - o Base de resposta para alcançar a sua satisfação
- A avaliação objectiva da gravidade dos prejuízos causados

PROGRAMA

- A importância de uma boa experiência mesmo quando a experiência inicial não foi boa
- Diferença entre satisfação e fidelização
- O Net Promoter Score como métrica do seu sistema

O QUE CONSIDERAR NA ANÁLISE E RESOLUÇÃO DE QUEIXA

- O que espera um Cliente quando se queixa
- O que fazer quando aparentemente um Cliente não tem razão
- O "valor" do Cliente na gestão de uma queixa
- Quando empregar maior esforço
 - o Na gestão da causa
 - o Na gestão da solução
- O factor "tempo" na gestão da queixa
- Quais são as prioridades para gerir o esforço
- A importância das garantias
 - o Que tipo de garantias devemos dar.
 - o Qual o seu impacto no Cliente
 - o Qual o impacto na organização
 - o O que devemos evitar nas garantias

O ENQUADRAMENTO LEGAL NACIONAL

- Análise da legislação actual sobre a protecção e defesa do consumidor
- Implicações do Decreto-Lei 134/2009 sobre o Regime Jurídico dos Centros Telefónicos de Relacionamento
- Quais são as principais deficiências dos sistemas actuais de gestão

PROCESSO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES. A UTILIZAÇÃO DA INTERNET E DAS REDES SOCIAIS

- Centralização vs descentralização
- Estruturação por processos
- Utilização da Internet e Redes Sociais para minimizar danos e aperfeiçoar o seu sistema de gestão de queixas
- A importância do Empowerment para que os processos sejam eficazes
- Os "Early Warning Systems"
 - o O que são
 - o Quem os deve controlar

A IMPORTÂNCIA DA NEGOCIAÇÃO NA RELAÇÃO COM O CLIENTE

- A queixa como um conflito com o Cliente que requer negociação
- O que fazer perante um Cliente com uma posição agressiva e exigente

PROGRAMA

- A comunicação do posicionamento da empresa sobre o tratamento de queixas e reclamações
 - Como se deve transmiti-lo às equipas comerciais e de atenção ao Cliente

O ELEMENTO HUMANO NA RESPOSTA AO CLIENTE INSATISFEITO

- O que devem saber as pessoas que estão em contacto com os Clientes
- Como melhorar a sua resposta ao Cliente insatisfeito através da inteligência emocional
- Como motivar os colaboradores que estão sempre a lidar com as falhas da organização que geram reclamações
- Qual o perfil ideal das pessoas que gerem reclamações
- Como desenvolver as competências chave para tratar com os Clientes descontentes

COMO GERIR E AMORTECER A INSATISFAÇÃO?

- Como amortecer os efeitos de uma crise inesperada (de qualquer tipo) que leva a um aumento em massa da procura por parte de Clientes insatisfeitos
- A utilização de sistemas de alarme como manobra de contenção dos picos de reclamação em alturas de crise
 - o IVR /WEB
 - o Grupos de primeira linha para despiste e triagem
- Como evitar que a gestão de uma crise seja feita apenas com base em acções puramente reactivas
 - o A definição e uso de planos de contingência
 - o A preparação de escalas para resposta rápida
- **EXERCÍCIOS PRÁTICOS**
 - o Comportamento Consumidor / Negociação
 - o Como inverter e minimizar a Insatisfação e garantir que o Cliente mantenha-se Fiel

Especialmente desenvolvido para:

- Directores Comerciais
- Directores de Vendas
- Directores de Marketing
- Directores de Pós-Venda
- Directores de Qualidade
- Responsáveis de Apoio ao Cliente
- Técnicos Comerciais
- Gestores de Clientes
- Todos os profissionais que necessitem reciclar ou aumentar os seus conhecimentos nesta matéria

Horário

- Os Assistentes são recebidos no 1º dia às 8h30
- Seminário tem início às 9h, terminando às 17h30.
- Almoço servido das 13h00 às 14h00.
- Coffee breaks servidos às 11h00 e às 16:30

As bases da Formação S-Training

Os Seminários de S-Training brindam-lhe uma oportunidade única para o desenvolvimento das competências necessárias para a rentabilização máxima do seu trabalho diário. Por esse motivo baseamo-nos nos seguintes princípios:

Temas Pertinentes e de Aplicação Prática e Imediata

Todos os conteúdos desenvolvidos por S-Training têm como base uma completa investigação das necessidades reais e quotidianas das organizações e pretendem fornecer-lhe as ferramentas necessárias para tornar mais produtivo e eficiente o seu trabalho diário. Todos os conhecimentos adquiridos podem ser de imediato postos em prática porque se passa do plano conceptual ao plano prático e operacional através dos exercícios, análises de caso, simulações.

Participação e Interactividade

É imprescindível que todos os assistentes participem de forma activa e positiva, criando a base da interactividade.

Networking

É importante conhecer profissionais com as mesmas necessidades e com experiências diferentes. Os Seminários S-Training são uma excelente oportunidade.

Recursos Pedagógicos de alto Impacto

As sessões de S-Training minimizam o método expositivo de conhecimento em detrimento do método vivencial, da aprendizagem através da experiência própria e partilhada. Por esse motivo muitas das sessões se baseiam em autoscopias, role-plays, simulações, análise de casos reais e trabalhos de grupo.

Continuidade

Acreditamos que a Formação não pode ser uma coisa isolada e por isso propomos e Elaboração de Planos de Acção Individuais, onde se traçam e definem atitudes e compromissos a assumir.

Formadores de Referência

Entendemos que a melhor formação só pode ser ministrada pelos melhores Formadores em cada área e por esse motivo seleccionamos os melhores Especialistas seguindo rigorosos critérios de Qualidade. Todos os Colaboradores de S-Training têm sólidos conhecimentos sobre os temas a tratar e uma experiência mínima de 15 anos que lhes permite abordar com exactidão qualquer tema relacionado com a GESTÃO PRÁTICA DO CLIENTE INSATISFEITO

Reserve a sua Participação

www.sapientzia.com

contacto@sapientzia.com

921018466

Inscrição

Preço

379.900 AKZ

O valor da inscrição inclui a documentação almoços e os coffee breaks indicados no programa.



Data e lugar de celebração

Luanda, 28, 29 e 30 de Setembro de 2020

Hotel ****

Facturação

Belas-Benfica - Rua 6 Travessa 4 Luanda

S-Training oferece descontos especiais a empresas que inscrevam 2 ou mais pessoas no mesmo evento.

Para mais informação contactar 921018466

Certificado de Assistência

Será entregue no último dia do Seminário um certificado de assistência a todos os Participantes que o solicitem.

Cancelamento de Inscrições

O cancelamento de uma inscrição deve ser comunicado por escrito até 5 dias úteis antes do início do evento e ser-lhe-á restituído o valor da inscrição excepto 20%, referente a gastos administrativos. Depois deste período não será possível a devolução do valor pago. No entanto, S- Training admite uma substituição à presença da pessoa inscrita. Qualquer substituição deve ser notificada por escrito até 48 horas antes do início do Seminário.

A entrada no Seminário só é garantida se o pagamento da inscrição for efectuado antes da data de início do evento.