

PROGRAMA CUORE | Apoio ao Colaborador  
Formação Contínua

Programa III:

## Gestão de Reclamações

# Bem Vindo(a) à sua Formação

Na sequência de celebração de Contrato de Trabalho, a GI GROUP vem por este meio enviar o seu **Programa de Formação de Colaborador**.

Esta formação é de consulta obrigatória e corresponde à modalidade de formação inicial, a qual consideramos ser uma mais-valia, quer para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, quer para a sensibilização dos princípios orientadores do presente Módulo, considerados de maior relevância, na garantia de um exercício profissional de excelência.

Estes cursos estão organizados em formação à distância e, na modalidade de auto formação, modalidade de aprendizagem individual que permite ao indivíduo aprender ao seu próprio ritmo, utilizando recursos específicos para o efeito e, que contribua para o aumento das suas competências pessoais e profissionais sem a necessidade do acompanhamento contínuo de um tutor ou formador.

Ao aceder a este Módulo, o/a Colaborador/a declara que se compromete a:

1. Aceder ao material formativo e dedicar o tempo necessário, para o seu desenvolvimento de competências e conclusão do presente Módulo;
2. Não transmitir a terceiros, sob qualquer forma, os materiais formativos recebidos.

Em caso de necessidade de suporte, p.f. contacte: [formacao.colaborador@gigroup.com](mailto:formacao.colaborador@gigroup.com)

# Conteúdo Programático

**TOP 7 Competências do Atendimento de Excelência**  
**A Rota da Excelência no Atendimento – Gerir Reclamações**

*Debriefing de Formação – O que Aprendi*

# TOP 7 Competências do Atendimento de Excelência

- 1. Atitude Positiva** – Energia e entusiasmo, colocando o seu potencial e o dos outros ao serviço das metas a alcançar.
- 2. Escuta Ativa** - Prestar atenção e mostrar interesse pelo outro.
- 3. Foco na Solução** - Desenvolver os esforços necessários para a concretização eficaz de um solução positiva
- 4. Comunicação** - Estabelecer e manter relações positivas e profícuas com quem o rodeia
- 5. Trabalho de Equipa** - Espírito de colaboração e entreajuda e conhecimento exacto do contributo a dar para o alcance de um resultado comum.
- 6. Confiança** - Coragem proveniente da convicção no próprio valor.
- 7. Persuasão** - Estratégia de comunicação utilizando recursos emocionais para a indução à aceitação de uma ideia, atitude, ou ação.

# A Rota da Excelência no Atendimento – Gerir Reclamações

A maioria dos Clientes **não reclama** sempre que fica insatisfeito com um serviço que lhe é prestado

As reclamações ficam na memória mais tempo

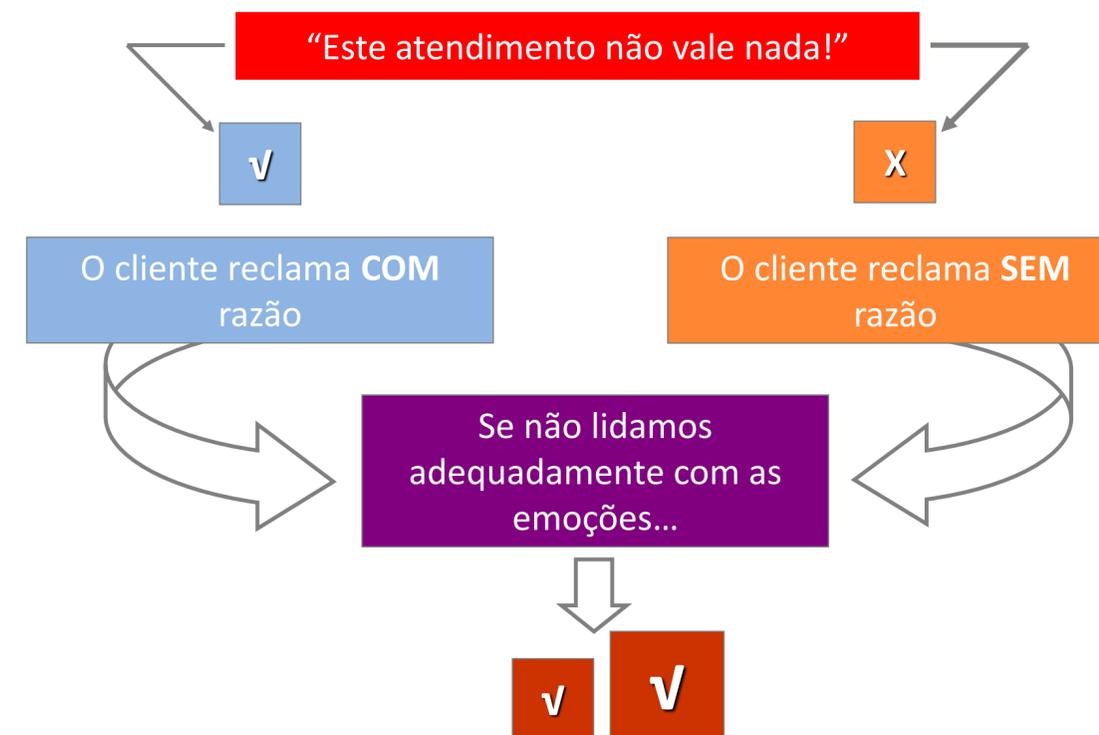
**O Cliente nem sempre tem razão, mas tem sempre emoção!**

Uma reclamação bem gerida pode aumentar a fidelização do Cliente

# A Rota da Excelência no Atendimento – Gerir Reclamações

Quando o Cliente reclama...

**...se não lidarmos bem com as nossas emoções, o Cliente terá sempre razão na sua reclamação!**



# A Rota da Excelência no Atendimento – Gerir Reclamações

Transformar Objeções em  
**Perguntas**

## 1º Escutar

...para revelar segurança e interesse

*“Vocês nunca ligam de volta!”*

## 2º Reformular Positivamente

...para mostrar empatia

*“Vejo que procura um acompanhamento mais personalizado.”*

## 3º Perguntar

...para direccionar para um contexto positivo

*“Já realizou algum contacto direto com o nosso responsável, no último mês?”*

# A Rota da Excelência no Atendimento – Gerir Reclamações

## **Estrutura** para lidar com as reclamações

Devemos estar sempre preparados para atender uma reclamação

- 1. Abordagem Positiva**  
Tratar o Cliente com cortesia para que o ambiente fique mais agradável
- 2. Análise (escuta & questões)**  
Identificar as causas para poder agir adequadamente
- 3. Reformulação**  
Reemitir a mensagem do Cliente de forma mais positiva
- 4. Soluções (eu proponho... o que propõe?)**  
Procurar soluções em vez de culpados!
- 5. Concretização**  
Definir os compromissos de cada um
- 6. Despedida Personalizada**  
Transmitir a mensagem de confiança
- 7. Acompanhamento / Controlo**  
Assegurar que os compromissos foram cumpridos

# A Rota da Excelência no Atendimento – Gerir Reclamações

## Gerir reclamações: as 7 estratégias



### Antes... (a vacina)

1. Estabelecer relações de confiança → o cliente é mais empático
2. Mudar a forma como penso → a reclamação é uma oportunidade



### Durante... (o antibiótico)

3. Mostrar-se como aliado do cliente → agradecer e solucionar
4. Focar no cliente e não na reclamação → o que ele está a sentir?
5. Assumir a responsabilidade pela empresa → “nós” e não “eles”



### Depois... (a vitamina)

6. Aproveitar as reclamações → oportunidades de aprendizagem
7. Esforçar-se para não repetir o erro → sentir que valeu a pena

# Resumimos-te os principais resultados alcançados através desta formação:

1. Conhecer a estrutura de atuação no serviço de excelência a clientes, em tratamento de reclamações
2. Compreender o impacto da excelência de serviço para a Organização e Clientes
3. Discernir a(s) prioridade(s) e as ações a tomar
4. Assumir a necessidade de estar envolvido e motivado em alcançar a sua meta, como forma de se responsabilizar pelo(s) resultado(s)

Agora que concluíste esta ação, acede ao questionário de satisfação da formação [AQUI](#) (Passo obrigatório para a conclusão desta ação).