



ZPQ CONSULTORES

# RECLAMAÇÕES

## GESTÃO E TRATAMENTO

---

FORMAÇÃO ONLINE  
MAIS INFORMAÇÕES [AQUI](#)

MAIO E JUNHO DE 2022  
8 HORAS

# SOBRE O CURSO

---

## SOBRE O CURSO

SABIA QUE SE NÃO DISPONIBILIZAR IMEDIATA E GRATUITAMENTE O LIVRO DE RECLAMAÇÕES AO CLIENTE FICA SUJEITO A UMA COIMA DE 650,00 EUROS A 90.000,00 EUROS?

A FORMAÇÃO EM GESTÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES PRETENDE DOTAR OS FORMANDOS DE FERRAMENTAS SIMPLES QUE LHES PERMITAM CONHECER AS REGRAS E DEFINIR OS PROCEDIMENTOS A APLICAR NA GESTÃO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES APRESENTADAS PELOS CLIENTES.

## PÚBLICO-ALVO

TODOS OS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS QUE TÊM CONTACTO COM PÚBLICO E PROFISSIONAIS COM FUNÇÕES RELACIONADAS COM O PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES.

## ORGANIZAÇÃO

ENSINO À DISTÂNCIA (E-LEARNING), TOTALMENTE SÍNCRONO.

## OBJETIVOS GERAIS

DOTAR OS FORMANDOS DOS CONHECIMENTOS LEGAIS E DAS BOAS PRÁTICAS UTILIZADAS NA GESTÃO E TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DE CLIENTES.

FORMADOR: FILIPA LOUREIRO PAIS

FORMAÇÃO ONLINE

160,00 € + IVA



ZPQ CONSULTORES

# SOBRE O CURSO

---

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- CONHECER A LEGISLAÇÃO EM VIGOR RELACIONADA COM O LIVRO DE RECLAMAÇÕES.
- DISTINGUIR O LIVRO DE RECLAMAÇÕES FÍSICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO.
- DOMINAR O PROCESSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.
- RECEBER E PROCESSAR A RECLAMAÇÃO ATÉ À RESPOSTA DEFINITIVA AO CLIENTE.
- COMUNICAR DE FORMA CORRETA A RECLAMAÇÃO À ENTIDADE FISCALIZADORA/REGULADORA COMPETENTE.
- IDENTIFICAR AS DIFERENTES TIPOLOGIAS DE CLIENTES E OS MODOS DE ATUAR.
- SISTEMATIZAR INFORMAÇÃO RELATIVA ÀS RECLAMAÇÕES, PROPONDO PLANOS DE MELHORIA.
- EVITAR AS CONTRAORDENAÇÕES RELACIONADAS COM O LIVRO DE RECLAMAÇÕES.

## METODOLOGIA

MÉTODOS EXPOSITIVO, INTERROGATIVO E ATIVO.

## CERTIFICADO

CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA (SEM AVALIAÇÃO) OU CERTIFICADO DE FORMAÇÃO (COM AVALIAÇÃO) DE ACORDO COM A VONTADE MANIFESTADA.

FORMADOR: FILIPA LOUREIRO PAIS

FORMAÇÃO ONLINE

160,00 € + IVA



ZPQ CONSULTORES

# PROGRAMA

---

## MODULO I

1 HORA

### LEGISLAÇÃO

- ÂMBITO DE APLICAÇÃO
- FORMATO FÍSICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES
- FORMATO ELETRÓNICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

## MODULO II

3 HORAS

### PROCEDIMENTOS

- RELATIVOS AO FORMATO FÍSICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES
- RELATIVOS AO FORMATO ELETRÓNICO DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES
- FISCALIZAÇÃO E REGIME CONTRAORDENACIONAL

## MODULO III

4 HORAS

### BOAS PRÁTICAS

- IDENTIFICAR E CENTRALIZAR AS RECLAMAÇÕES
- TRATAR AS RECLAMAÇÕES DOS CLIENTES
- ASSEGURAR O RETORNO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
- ANALISAR DADOS E IMPLEMENTAR PLANOS DE MELHORIA



ZPQ CONSULTORES

