

## Gestão de Reclamações em Hotelaria

### Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos, metodologias e práticas essenciais à melhoria do seu comportamento quando envolvidos num processo de reclamação, numa perspetiva da total satisfação e fidelização do Cliente.

### Objetivos Específicos

No final deste Curso, os participantes deverão saber:

- Reconhecer a importância da Gestão de Conflitos e de Reclamações
- Identificar Tipos de Conflito Organizacionais, respetivas Origens e Procedimentos de Resolução
- Implementar a dinâmica “Ação – Reação” de forma positiva
- Tratar as Reclamações valorizando a Imagem da Empresa

### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que desenvolvam uma atividade diária em permanente contato com o cliente e que conseqüentemente estejam envolvidos no Processo de Reclamações.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

18 Horas

### Conteúdo Programático

#### Conteúdos

1. Enquadramento
  - Conceitos
  - Importância da existência de uma Cultura Organizacional
  - Princípios de Gestão

- Indicadores de Desempenho
  - Monitorização de Processos
2. Relacionamento interpessoal e conflito
    - Tipos de Conflitos
    - Atitudes Frequentes face ao Conflito
    - Técnicas para a Construção de uma Atitude Positiva
    - Quadros de Referência e Valores
    - Técnicas de Gestão de Conflitos
  3. Gestão e tratamento de reclamações
    - Enquadramento da Reclamação no Modelo de Negócio
    - Registo da Reclamação – Livro de Reclamações e outros Suportes
    - Análise de Causas
    - Correção e Ação Corretiva
    - Elaboração de Respostas Escritas
  4. Oportunidades com a reclamação
    - Importância da Satisfação do Cliente
    - Impacto da Reclamação na Imagem da Empresa
    - Adoção de Comportamentos Eficazes
    - Conflitos como indutores à Melhoria Processual

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.