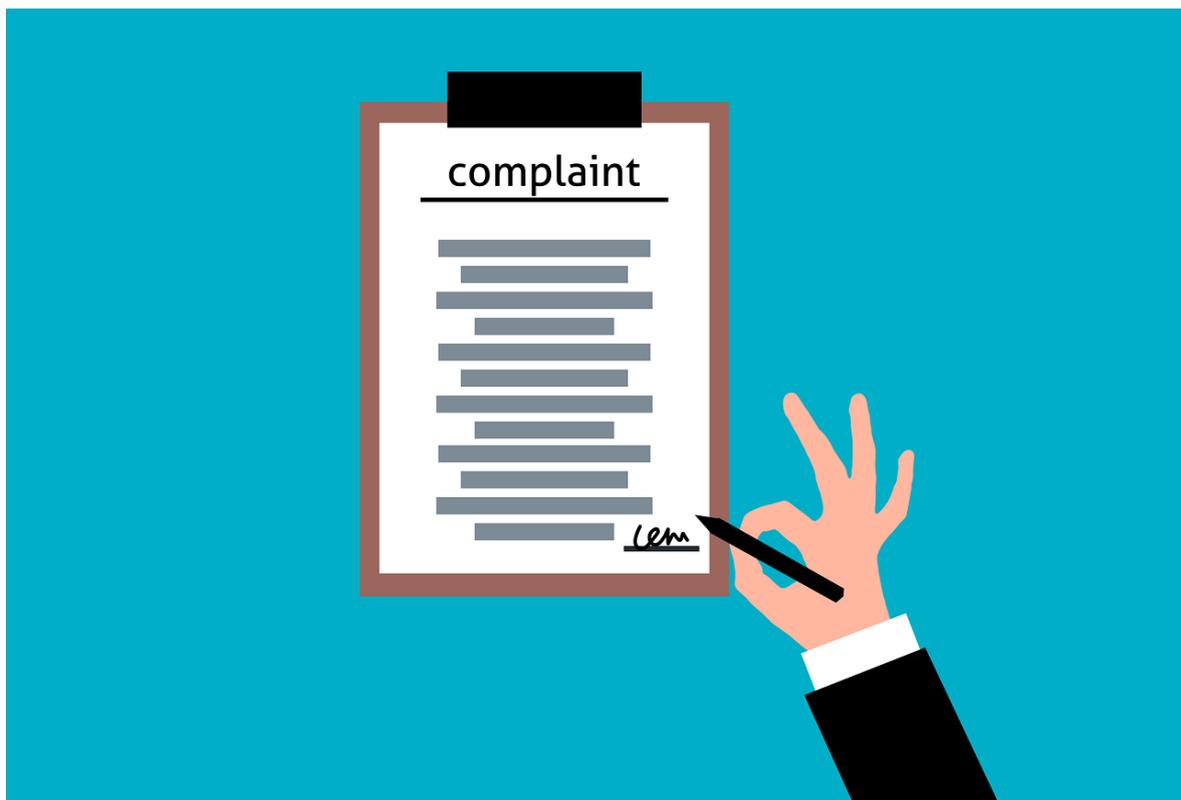




# Seminário Gestão de Reclamações – a Distância



# Seminário Gestão de Reclamações – a Distância

## Objetivos Gerais

Este seminário visa dotar os participantes de conhecimentos para gerir eficazmente reclamações e situações de insatisfação, reconhecendo os motivos e aplicar as técnicas de gestão de reclamações, com vista à satisfação e fidelização de clientes.

## Objetivos Específicos

No final deste seminário os participantes ficarão aptos a:

- Identificar os princípios e fatores críticos na gestão de reclamações;
- Compreender a importância na gestão efetiva de reclamações, com vista a satisfação dos Clientes e fidelizar os mesmos;
- Resolver eficazmente as reclamações, aplicar as técnicas de gestão de reclamações;

## Destinatários

Este seminário destina-se a todos os profissionais, estudantes e público das mais diversas áreas, que necessitem conhecer e aplicar Técnicas de Gestão de Reclamações em situações ligadas ao atendimento ao público em geral.

## Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este seminário 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 seminário a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

## Data de Realização

**22 e 23 de setembro de 2025**

## Duração

07 Horas

## Horário

18h30 às 22h00

## Valor

190,00€ + IVA

## **Oradora: Dra. Mónica Rocha**

### **Habilitações:**

- Licenciada em Engenharia dos Materiais
- Formadora e Docente
- E-Formadora em regime síncrono e assíncrono
- CCP (ex.CA)



### **Resumo das suas Competências**

Formadora com mais de 16 anos de experiência formativa, especializada nas áreas de Atendimento, Assistência e Serviço ao Cliente, de Comércio e Secretariado, em regime de formação interna e externa, tendo assumido a formação de equipas de atendimento a Clientes, nas áreas comportamentais do atendimento telefónico e vendas e nas áreas da formação técnica de produto/campanhas. Apoio à Coordenação Pedagógica. Supervisão e gestão de equipas de formação.

Experiência em conteúdos formativos como: Técnicas de Atendimento Telefónico; Gestão de Reclamações; Gestão de Conflitos; Gestão de Emoções; Fidelização e Retenção de Clientes; Técnicas de Negociação e Vendas; Gestão do Tempo; Liderança. Coaching e Gestão de Equipas. Formadora em formato e-learning síncrono e assíncrono, através do desenvolvimento e dinamização de cursos de formação on-line, formato síncrono via Teams e assíncrono, via Moodle.

Possui experiência na área educativa, enquanto docente no curso vocacional do ensino profissionalizante.

Habilitação própria para a Docência nos Grupos de Recrutamento 230, 510 e 530.

### **Percurso Profissional:**

Desde 2020: E-Formadora – Traininghouse, Lda.

Desde 2017: Formadora na Teleperformance Portugal, SA.

Desde 2017: E-Formadora – EVOLUI.COM.

De 2015 a 2017: Docente - Escola de Comércio de Lisboa.

De 2010 a 2017: Formadora – CCI – Contact Center Institute.

De 2006 a 2009: Formadora - 3C – Customer Contact Center.

De 2005 a 2006: Supervisora de Call Center (Lisboagás e Setgás) - 3C – Customer Contact Center.

Em 2005: Assistente de Call Center (Lisboagás) - 3C – Customer Contact Center.

De 2003 a 2004: Assistente de Call Center – CRH.

De 2001 a 2002: Assistente de Atendimento Telefónico (Vodafone) - Valor Humano, Lisboa, Portugal - Vodafone.

De 1998 a 1999: Operadora de Atendimento Telefónico - Portugal Telecom

## **Temas do Seminário**

### **Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização**

### **Módulo I – Princípios da Gestão de Reclamações**

- Tipos de Objeções;
- Reclamações Mais Frequentes.

### **Módulo II – Comunicação Não-Verbal na Gestão de Reclamações**

- Importância da Comunicação Assertiva;
- Linguagem Não-Verbal na Gestão de Conflitos.

### **Módulo III – Procedimentos da Gestão de Reclamações**

- Etapas da Gestão da Reclamação.

### **Módulo IV – Simulações em Grupo**

**Limite Máximo de Participantes -12**

## Condições

Para se inscrever deverá nos contatar através dos seguintes meios

E-mail: [geral@highskills.pt](mailto:geral@highskills.pt) | Telefone: +351 217 931 365

Avenida Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa

Ou enviando a Ficha de Inscrição devidamente preenchida (encontra-se na última página).

A inscrição só fica confirmada após emissão da fatura final e o pagamento da mesma.

Mais do que uma inscrição da mesma entidade indique-nos para ter acesso à nossa política de desconto.

### O valor do curso inclui:

- Manuais e Material Pedagógico;
- Certificado de Formação

## Cancelamentos e Não Comparências

O(s) participante(s) poderão fazer-se substituir por outro(s) participante(s), devendo comunicar a alteração até 2 dias úteis antes do início do seminário.

A sua não comparência do(s) formando(s) no dia do seminário não dará lugar ao reembolso do valor da inscrição e será cobrada na sua totalidade.

### Dados da Empresa

#### **High Skills – Formação e Consultoria, LDA.**

Av. Conde Valbom nº 6, 2º andar, 1050-068 Lisboa

Nº fiscal: 513 084 568

Capital Social: 10 000,00

### Informação Bancária

#### **Banco: Millennium BCP**

IBAN: PT50 0033 0000 4547 5386 3530 5

SWIFT: BCOMPTPL

## Ficha de Inscrição

Deverá preencher e enviar-nos via e-mail [geral@highskills.pt](mailto:geral@highskills.pt)

1. CLIENTE (Preencher quando o Formando não é cliente final)			
Entidade:			
Responsável:			
Morada:			
Código Postal:			
Nº Contribuinte / Fiscal:			
Telefone:			
E-mail:			
2. DADOS FORMANDO(S)			
Nome:			
E-mail:			
Seminário:	DISSEM102 – Seminário Gestão de Reclamações – a Distância		
Data Nascimento:		Nacionalidade:	
Tipo de Documento		Nº de Doc de Identificação	