

ASSOCIAÇÃO PARA A VALORIZAÇÃO ECONÓMICA DOS AÇORES

ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DOS AÇORES

Projeto FORM.AÇORES Qualificação

Destinatários: **Ativos empregados maiores de 18 anos**

Modalidade: **Presencial**

Local: **Escola de Formação Turística dos Açores**

Carga Horária: **40 horas**

Horário: **das 09h00 às 12h40 e das 13h40 às 16h40**

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E CONFLITOS NO LOCAL DO TRABALHO

Objetivos

- Gerir reclamações e conflitos com clientes e fornecedores

Conteúdos

- Natureza dos conflitos
- Efeitos positivos e negativos dos conflitos
- Causas dos conflitos
- Causas de tensões
- Modos de lidar com os conflitos
- Propostas de solução
- Razões que provocam a insatisfação do cliente
- Gestão da agressividade dos clientes
- Gestão emocional
- Quadro de competência emocional
- Conceito, tipologia e caracterização de objeções/reclamações
- Perceção da reclamação e análise de potenciais causas utilizando o diagrama de causa a efeito
- Atitudes de base a uma comunicação eficaz e eficiente
- Negociação e reconhecimento das atitudes pessoais potenciadoras do acordo através da gestão construtiva de desacordos
- Conceitos e caracterização da confiança e suspeição