

PROGRAMA DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

CURSO	ATENDIMENTO AO CLIENTE - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES		
Carga Horária de Formação Teórica	8 horas	Carga Horária da Formação Prática em Contexto de Trabalho	0 horas
Catálogo Nacional de Qualificações	Não Inserido	Referencial de Qualificação	Não Inserido
Entidade Formadora	SABER TRANSMITIR – Consultoria, Educação e Formação, Unipessoal, Lda.	Entidade Certificadora da Qualidade da Formação	DGERT Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
Área de Educação e Formação	Área 341 - Comércio		
Tipo de Formação	A formação é do tipo Formação para empresas e profissionais , destina-se a profissionais da mesma empresa, ou do mesmo sector, sendo que os objetivos, os conteúdos programáticos, a carga horária e os locais da formação, são ajustados em função da disponibilidade do cliente/empresa e de acordo com as necessidades dos cursos a realizar.		
Metodologias de Formação	Os métodos pedagógicos a utilizar pelo formador são: <ul style="list-style-type: none"> Expositivo, nas apresentações teóricas; Interrogativo, para criar momentos de discussão e exploração de ideias; Ativo, no desenvolvimento de trabalhos de grupo e práticas simuladas. 		
Perfil Profissional / Destinatários	<p>Perfil de Entrada: Os(as) formandos(as) devem ter mais de 16 anos e possuir, preferencialmente, a escolaridade obrigatória. Considerando que se trata de um curso de curta duração e com uma componente prática, poderão ser aceites trabalhadores que, mesmo sem o nível mínimo de escolaridade, saibam ler e escrever e tenham experiência profissional de pelo menos 6 meses.</p> <p>Perfil de Saída: Os(as) formandos(as) mantêm o grau académico com que entram na formação.</p>		
Modalidade de Formação	<p>Esta FORMAÇÃO É CONTÍNUA, pois visa a aquisição de capacidades/competências ao longo do período ativo do indivíduo para o desempenho de uma ou mais atividades e/ou funções.</p> <p>A modalidade de formação contínua compreende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Formação de qualificação</u>, que visa a aquisição de capacidades/competências adequadas para o desempenho de uma determinada atividade profissional ou função; <u>Formação de aperfeiçoamento</u>, que visa melhorar e complementar as competências previamente adquiridas no desempenho de um determinado cargo; <u>Formação de especialização</u>, que visa a aquisição de saberes numa dada área ou função específicas, pressupondo a existência de uma qualificação prévia; <u>Formação de reciclagem ou atualização</u>, que visa a atualização ou reaquisição dos conhecimentos, competências ou atitudes, no 		

	<p>desempenho da atividade profissional, seja por questões de evolução tecnológica ou de procedimentos).</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Outras ações de formação contínua não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações</u> – RU-Relatório Único – 08;
<p>Forma de Organização da Formação</p>	<p>Formação a distância</p> <p>METODOLOGIA DE FUNCIONAMENTO DO CURSO: 8h de formação por semana, com a seguintes metodologias de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 aula virtual com o(a) formador(a) no início da semana com cerca de 1h00 online (em horário a combinar, a realizar no PC); - 30 minutos por dia, de terça a quinta na plataforma de aprendizagem da Saber Transmitir, realizando atividades de aprendizagem propostas; - 1 aula virtual com o(a) formador(a) no final da semana com cerca de 1h00 online (em horário a combinar, a realizar no PC); <p>Formação em Contexto de Trabalho/Estágio: O(a) formando(a) tem a possibilidade de escolher desenvolver ou não, numa empresa/posto de trabalho, um estágio com prática simulada.</p>
<p>Tipo de Diploma/ Certificação</p>	<p>No final da formação, os(as) formandos(as) receberão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificado de Formação Profissional/Certificado de Qualificações, emitido na plataforma SIGO, nos termos da Portaria n.º 474/2010, de 08 de abril, desde que se verifiquem cumulativamente as seguintes condições: <ol style="list-style-type: none"> 1. O(A) formando(a) tenha uma assiduidade de 90% relativamente à duração total da ação; 2. O(A) formando(a) tenha concluído o curso com avaliação final positiva. • Passaporte Qualifica, emitido na plataforma SIGO, onde constam todas as qualificações e competências adquiridas ou desenvolvidas ao longo da vida do adulto.
<p>Recursos digitais</p>	<p>O(a) formando(a) deve dispor de um computador, com acesso à internet.</p>
<p>Plataforma de aprendizagem</p>	<p>Ensino a distância através de plataforma LMS Moodle.</p>
<p>CrITÉrios e Metodologias de Avaliação</p>	<p>No âmbito da avaliação, enquanto parte integrante do processo formativo, A Saber Transmitir assegurar um sistema formal e rigoroso de avaliação, privilegiando as seguintes dimensões de análise:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Avaliação sumativa dos formandos (com peso de 50% na nota final), com base na realização de fichas de trabalho e/ou testes escritos ou orais; 2. Avaliação formativa dos formandos (com peso de 40% na nota final), com base na realização de simulações e/ou trabalhos de individuais e /ou de grupo; 3. Avaliação comportamental (com peso de 10% na nota final), com base na participação ativa nas sessões síncronas; 4. Os(as) formandos(as) são classificados de acordo com a seguinte escala: Escala de Avaliação a utilizar: 0 a 5 valores (Muito Insuficiente); 6 a 9 valores (Insuficiente); 10 a 13 valores (suficiente); 14 a 17 valores (Bom); 18 a 20 valores (Muito Bom);

Os instrumentos de avaliação a utilizar serão os seguintes:

- Fichas diagnóstica – aplicada no início da formação;
- Trabalhos individuais;
- Trabalho de grupo, aplicada em prática simulada;
- Apresentação oral do trabalho realizado – para avaliação final;

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

ELENCO MODULAR

Nº. Módulo	Designação do Módulo	Carga Horária do Módulo
1	ATENDIMENTO AO CLIENTE - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	8 Horas

Objetivos Gerais	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver habilidades de comunicação para lidar eficazmente com clientes insatisfeitos. • Compreender a importância da gestão de reclamações para a reputação e sucesso da empresa. • Aplicar técnicas de resolução de conflitos para transformar reclamações em oportunidades de melhoria.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar os tipos e motivos das reclamações mais comuns. • Utilizar técnicas de comunicação como escuta ativa e empatia para entender as preocupações dos clientes. • Implementar um processo estruturado para a gestão de reclamações. • Praticar a resolução de reclamações através de simulações e análise de casos reais.

Módulo 1: ATENDIMENTO AO CLIENTE - GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

1: Introdução ao Atendimento ao Cliente (1 hora)

- Importância do atendimento ao cliente
- Expectativas dos clientes
- Papel do atendimento na fidelização de clientes

2: Compreendendo Reclamações (1 hora)

- Tipos de reclamações
- Motivos comuns para reclamações
- Impacto das reclamações na empresa

3: Técnicas de Comunicação (2 horas)

- Comunicação eficaz
- Escuta ativa
- Empatia e assertividade

4: Gestão de Reclamações (2 horas)

- Processo de gestão de reclamações
- Ferramentas e métodos para resolver reclamações
- Documentação e acompanhamento de reclamações

5: Estudos de casos de exemplo (2 horas)

- Análise de casos reais
- Simulações de atendimento
- Feedback e melhoria contínua

Carga Horária Total – 8 Horas