Formação Modular Certificada

Código	UFCD	Horas
0398	Gestão de Reclamações - Metodologias	50

Objectivo(s)

- Enumerar as principais causas das reclamações e aplicar as metodologias de tratamento e resolução de reclamações

Conteúdos

- Reclamação e a componente legal
  - Reclamação e as causas
  - Resolução graciosa do conflito
  - Resolução contenciosa do conflito
- Metodologia de resolução de reclamações
  - Abordagem positiva
  - Análise de situação
  - Procura de solução
  - Solução
- Gerir situações agressivas
  - Técnica da assertividade
  - Arte de protestar
  - Aceitar ser criticado
- Tratamento administrativo de uma reclamação
  - Documentação
  - Acompanhamento, controlo e verificação

Condições de acesso

- Ter idade igual ou superior a 18 anos, à data do início da formação
- Escolaridade mínima obrigatória: 9.º ano

Horário

- Pós-laboral

Certificação

- Certificado de Qualificações
- Registo na Plataforma do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO)