

ATENDIMENTO E GESTÃO RECLAMAÇÕES NAS IPSS**ENTRAJUDA-FORMA Regular****Descrição**

Esta ação explica a importância do atendimento e da gestão das reclamações no aumento da eficácia das IPSS e do seu relacionamento com todos os intervenientes tornando esta relação sustentável e de longa duração.

A quem se destina

Dirigentes e outros quadros de organizações da economia social.

Ed2: 22 e 28 Abr 2022 - Horário: 10h00-12h00 (4 horas no total)

**Taxa de Inscrição:
20 EUR por participante**

Local: *Online* via Plataforma Zoom

FORMADOR

ANTÓNIO CARDOSO

OBJECTIVOS DE APRENDIZAGEM

No final desta ação, os participantes estarão aptos a:

- Identificar os fatores mais importantes numa relação positiva com todos os intervenientes
- Desenvolver metodologias de abordagem na relação com todos os parceiros
- Perceber a relevância da gestão eficaz das reclamações tornando-as num ponto forte a favor da instituição

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Atendimento e Gestão das Reclamações

- Importância e sua utilização a favor da Instituição
- Riscos no desinvestimento neste sector

A qualidade no atendimento

- A construção de uma imagem de qualidade
- Regras e técnicas de funcionamento
- A importância das novas TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação)

Gestão das reclamações

- Inventariação, análise e resolução
- A reclamação e melhoria dos serviços
- A gestão de reclamações como ponto forte a explorar
- Exercícios práticos

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização/aperfeiçoamento

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Computador ou dispositivo móvel com áudio, câmara vídeo e acesso à internet, que permita a utilização da plataforma Zoom; Apresentação.

MODELO DE ENSINO

À distância – Sessões Síncronas

CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

AVALIAÇÃO INICIAL: Através da análise do perfil dos formandos.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO FORMANDO: Realizada através de um questionário de apreciação, onde os formandos poderão indicar opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

METODOLOGIA

O método de ensino é teórico-prático (TP), com o objetivo de apresentar os conceitos fundamentais e relacioná-los com situações concretas, adaptadas à realidade das IPSS