

RESPONDER A RECLAMAÇÕES

ESCREVER PARA RECONQUISTAR

(14 HORAS)

Este curso ensina a escrever respostas que resolvem os problemas à primeira e transformam reclamantes zangados em clientes fiéis.

O curso é composto por módulos-base (Planear, Estruturar, Escrever, Tom e Design) e um módulo de aplicação preparado a partir de reclamações reais de cada organização.



Menos reincidências

Quem compreende aceita. Respostas claras e completas, focadas nas expectativas de quem reclama, reduzem as insistências. É o que ensinamos neste curso essencialmente prático.



Todas as técnicas da clareza

O curso articula as técnicas de escrita clara - aplicáveis a qualquer canal e a qualquer situação - com as técnicas específicas para responder com eficácia a reclamações.



Reclamações reais

Este curso tem em conta as circunstâncias da comunicação de cada organização. Para isso, os exercícios são preparados a partir de reclamações e respostas verdadeiras.

ALGUNS DOS NOSSOS CLIENTES

UMA FORMAÇÃO:

CLARO Simplified.

PROGRAMA

DIA 1

MÓDULOS-BASE	OBJETIVOS
PLANEAR	
ESTRUTURAR	Organizar a informação segundo a lógica de quem lê Escrever títulos informativos Escrever resumos Incluir um índice
ESCREVER	Escolher palavras claras Evitar palavras complexas Substituir os termos técnicos Explicar abreviaturas e siglas Evitar “juridiquês” Escrever definições Fazer frases e parágrafos curtos Usar frases concisas Escrever na voz ativa Revelar verbos vigorosos

DIA 2

MÓDULOS-BASE	OBJETIVOS
TOM	Identificar a personalidade de uma organização através do tom de voz Identificar a atitude através do tom de voz Escrever com o tom de voz e com a atitude apropriada
DESIGN	Tornar os documentos fáceis de ler na diagonal Focar os olhos de quem lê Utilizar o mesmo design para o mesmo tipo de informação Escolher um tipo de letra adequado Utilizar gráficos, tabelas e outros elementos visuais
MÓDULO DE APLICAÇÃO	Compreender a reclamação e as expectativas de quem reclama Planear a resposta Estruturar a resposta Começar e concluir corretamente Escrever respostas que não ultrapassam uma página

PARA MAIS INFORMAÇÕES
FALE CONNOSCO

cursos@claro.pt

+351 218 886 365

FEEDBACK

OS NÚMEROS FALAM POR SI

Os resultados do nosso trabalho com respostas a reclamações são o melhor motivo para experimentar a nossa formação.

Conheça os resultados que a Ascendi alcançou juntando a nossa formação à simplificação dos templates de resposta.

54 %

MENOS RECLAMAÇÕES REINCIDENTES



Na Ascendi, procuramos constantemente melhorar a qualidade e a eficiência do serviço que prestamos. Concluímos que conseguiríamos reduzir as reclamações reincidentes sendo claros e diretos ao comunicar. Hoje, os resultados mostram que estávamos certos.

O comprometimento da Claro com a clareza e a simplificação de conteúdos é inesgotável - conseguiram passar-nos esse mindset e, em conjunto, concretizámos um trabalho brilhante. Não fizemos apenas uma revisão de conteúdos, construímos uma nova atitude.

Filipe Melão

Gestor de Marketing Estratégico

PARA MAIS INFORMAÇÕES
FALE CONNOSCO

cursos@claro.pt

+351 218 886 365