

# RESPONDER A RECLAMAÇÕES

Escreva para reconquistar

Curso de 2 dias (14 horas) ou de 3 dias (21 horas)

Para grupos de até 12 pessoas

Curso em sala ou online

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 ('O que é a linguagem clara', 'Preparar a escrita' e 'Escrever') e um módulo de aplicação preparado a partir de reclamações reais da sua 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

Somos uma entidade formadora certificada pela DGERT

# PROGRAMA

DIA 1

MÓDULOS	OBJETIVOS
O que é a linguagem clara	Conhecer as características da linguagem clara Reconhecer as vantagens de escrever de forma mais clara
Preparar a escrita	Escolher a informação Definir a finalidade de cada comunicação Identificar os conteúdos em função da finalidade Identificar as necessidades de quem nos lê Traduzir a finalidade numa frase-chave eficaz Arrumar a informação Começar pelo mais importante Agrupar os conteúdos em blocos de texto lógicos Ordenar os blocos de texto segundo o interesse de quem lê Facilitar a leitura na diagonal com títulos ricos
Escrever	Usar palavras claras para uma compreensão à primeira leitura Palavras conhecidas Palavras específicas Palavras repetidas Dizer quem faz o quê Verbos Frases ativas

DIA 2

MÓDULOS	OBJETIVOS
Escrever (continuação)	Escrever frases curtas Pontos finais Listas Frases sem floreios Frases sem interrupções
Módulo de aplicação	Compreender as queixas e expectativas de quem reclama Resumir a reclamação Explicar do geral para o particular Despersonalizar conteúdos desagradáveis Responder eficazmente a reclamações
Módulo de aplicação (opcional)	O 3.º dia é opcional. Serve para continuar a praticar com o apoio do formador e consolidar as técnicas aprendidas ao longo do curso.



## Não era este o curso que procurava?

Podemos criar um curso à medida dos seus objetivos. Há 14 anos que ajudamos as organizações a usar a escrita clara para melhorar a sua eficiência operacional e a experiência dos seus clientes.

## MAIS INFORMAÇÕES

cursos@claro.pt | +351 21 888 63 65

# 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 %

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

---

## MAIS INFORMAÇÕES

[cursos@claro.pt](mailto:cursos@claro.pt) | +351 21 888 63 65