



EXECUTIVE



SISTEMA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES  
DO CLIENTE - **ISO 10002**

[www.executivebc.com.br](http://www.executivebc.com.br)

071 **3341-4243**

CURSOS@EXECUTIVEBC.COM.BR

# SISTEMA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES DO CLIENTE - ISO 10002

## OBJETIVO

Dar os subsídios necessários aos participantes para que possam estruturar e implantar um efetivo e eficiente processo de tratamento de reclamações seja de organizações comerciais ou não comerciais.

## A QUEM SE DESTINA

Profissionais das áreas de marketing, atendimento ao cliente, comunicação, qualidade, entre outros que estejam à frente do processo de atendimento e resolução de reclamações de clientes.

## CONTEÚDO

- Como construir estratégias com Foco no cliente;
- Sistema de tratamento de reclamações;
- Princípios norteadores;
- Planejamento;
- Operação;
- Comunicação;
- Rastreamento;
- Classificação e investigação;
- Decisão e fechamento do tratamento da reclamação;
- Manutenção e melhoria do sistema.

## METODOLOGIA

- Aulas expositivas;
- Estudo de Casos;
- Análise de situações-problema;
- Exercícios práticos

## MATERIAIS DIFERENCIADOS

Oferecemos um material didático diferenciado e de alta qualidade preparado por nossos instrutores. A Executive também disponibiliza livros e outros materiais e específicos para determinados temas, visando aprimorar ainda mais a experiência de aprendizado de seus clientes. Neste curso além do material didático, o aluno receberá uma cópia da norma NBR ISO 10002 do tema Sistema de Tratamento de Reclamações do Cliente.



## ALGUMAS EMPRESAS QUE JÁ CONTRATARAM O CURSO:

- Banco Itaú
- Laboratório Dirceu Ferreira
- Vitalmed
- Chesf
- Qualitech

## CARGA HORÁRIA



## INSTRUTOR:



SÉRGIO GOES

Diretor da Executive Educação Continuada e Consultoria. Doutor (FGV/SP) e Mestre (UFBA) em Administração. Administração de Empresas (FGV-SP). Foi coordenador de cursos de Pós-Graduação da Unijorge entre 2003 e 2007, dentre os quais, o primeiro curso de Pós em Sistema de Gestão Integrada no Brasil. Consultor de Empresas de Médio e Grande porte auxiliando clientes de diversas áreas na implantação de sistemas de qualidade para certificação ISO 9001. É Lead Assessor da ISO 9001 desde 1999. Foi executivo comercial e instrutor de treinamento de organismo credenciado certificador (OCC) de 2006 a 2007.