

## **Gerenciamento de reclamações**

### **Programa**

- A pró-atividade no atendimento/vendas: reduzindo reclamações
- Como tratar as reclamações na hora em que elas acontecem
- Informações X Opinião X Emoção
- Como atender reclamações com competência emocional
- Principais mudanças no atendimento segundo a nova lei
- Técnicas de argumentação para atendimento de reclamações
- Cases