AÇÃO	**21053**	
FORMANDO/A	Joao Paulo Neves Lino	
UFCD	**9212**	**DURAÇÃO**
FORMADOR/A	Cristina Munoz	

COMPETÊNCIAS ADQUIRIDAS

Reconheço…

Que aprendi como deve ser efetuada uma reclamação por parte do cliente (carta,fax,telefone,etc). Também como reclamar por escrito, como enviar a reclamação, que elementos devemos incluir na reclamação.

Abordamos cada tema da reclamação, seja ela online como presencial.

Também aprendi sobre marketing de relacionamento, os tipos de cliente, e como podemos nos relacionar com os mesmos de forma a evitar reclamações e a gerir as mesmas.

REFLEXÃO

O mais interessante…

Aprender como nos relacionarmos com um cliente desconfiado/curioso. Que devemos dar-lhe confiança. Incentiva-lo, ser firme, dar detalhes lógicos, ser seguro ao expor os meus argumentos e fazer afirmações que possam ser provadas no momento.

O menos interessante…

Nada apontar

Trabalho realizado

Foram feitos vários exercícios:

Uma ficha sobre compra e venda de bens com defeitos.

Ficha sobre uma reclamação e como a resolver.

Exercício sobre assertividade.

Exercício sobre a consolidação do que foi aprendido

Utilidade futura e Relação com outras UFCD's

Esta UFCD foi muito importante uma vez que precisamos de aprender como gerir as reclamações tendo em conta cada tipo de cliente.

Dificuldades sentidas e formas de as superar

Nada a apontar

Outras considerações

A formadora bastante profissional, explicou bastante bem , e os exercícios propostos permitiram aprender toda a matéria dada.

João Paulo Neves Lino	**28/06/2023**
Assinatura do Formando	Data
Assinatura do Mediador	Data