



### **BALANÇO FINAL DO MÓDULO**

<b>Formando/a:</b>	Francisco Reis
<b>Ação:</b>	Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO
<b>Módulo:</b>	7266 – Gestão e tratamento de reclamações
<b>Formador/a:</b>	Cristina Vasconcelos
<b>Data:</b>	25/09/2023

#### **Objetivos**

- Definir o conceito de reclamação
- Identificar as tipologias de reclamações
- Caracterizar as diferentes fases de uma reclamação
- Elaborar metodologias para gerir e tratar reclamações para situações concretas
- Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações
- Identificar as diferentes tipologias de clientes e os modos de actuar
- Sistematizar informação relativa às reclamações, propondo planos de melhoria
- Aplicar a legislação relativa à área de reclamações

#### **Conteúdos**

- Reclamação
  - Definição
  - Tipos de reclamação
  - Razões de reclamação dos clientes e perceção de sinais de descontentamento
  - Modos de comunicação das reclamações
  - Etapas de uma reclamação.
- Sistema de gestão e tratamento das reclamações
  - Metodologia base
  - Tratamento da Reclamação
    - Gestão atempada
    - Tipo de erros a evitar
  - Tratamento da informação e plano de melhoria
- Livro de reclamações
  - Legislação aplicável
- Fidelização dos clientes
  - Práticas potenciadoras da satisfação do cliente.
  - Comunicação verbal e não-verbal
  - Assertividade e empatia



- Tipos de clientes e adaptação aos seus comportamentos
- Técnicas para controlar e reduzir conflitos
- Opinião do cliente.
- Argumentação e afirmação
- Gestão do stress em situações de crise

A UFCD - Gestão e tratamento de reclamações, ministrada pela formadora Cristina Vasconcelos, proporcionou-me uma valiosa compreensão sobre a importância e o processo envolvido na gestão e tratamento de reclamações no contexto do trabalho como técnico auxiliar de Farmácia. Durante o curso, foram abordados vários temas relevantes que contribuíram para o meu desenvolvimento profissional nessa área específica.

Em primeiro lugar, aprendi a definir o conceito de reclamação. Uma reclamação pode ser entendida como uma manifestação de insatisfação por parte de um cliente relativamente a um produto ou serviço fornecido. Essa definição ampla permitiu-me compreender que as reclamações podem ocorrer em diversos contextos e setores, incluindo a área farmacêutica.

Além disso, foi-me apresentada uma visão abrangente das tipologias de reclamações que podem surgir. Compreendi que as reclamações podem variar desde problemas relacionados à qualidade dos produtos, erros de dispensação, demora no atendimento, questões de comunicação até reclamações mais complexas, como falhas graves no serviço. Essa classificação permitiu-me desenvolver uma melhor compreensão das diferentes situações que posso enfrentar como técnico auxiliar de Farmácia.

Outro aspeto essencial abordado foi a caracterização das diferentes fases de uma reclamação. Aprendi que o processo de reclamação geralmente inclui a identificação da reclamação, o registo adequado das informações relevantes, a investigação da causa raiz, a resolução do problema e o acompanhamento pós-revolução para garantir a satisfação do cliente. Essas etapas forneceram uma estrutura clara para lidar eficazmente com as reclamações e garantir uma resolução adequada.

Uma parte significativa foi dedicada à elaboração de metodologias para gerir e tratar reclamações em situações concretas. Foi-me apresentado um conjunto de técnicas e abordagens que podem ser aplicadas para resolver reclamações de forma eficaz. A importância da empatia, comunicação clara e respeitosa, pro atividade na resolução de problemas e a procura de soluções justas foram alguns dos pontos-chave destacados durante a UFCD.

Além disso, foi-me transmitido conhecimento sobre os erros a evitar no tratamento de reclamações. Compreendi que a falta de atenção, a falta de comunicação, a negligência no acompanhamento e a falta de empatia são alguns dos erros mais comuns que devemos evitar ao lidar com reclamações. Essas informações foram inestimáveis, pois me ajudaram a estar ciente dos possíveis obstáculos e a abordar as reclamações de forma adequada.

A formação também me proporcionou uma visão abrangente das diferentes tipologias de clientes e os modos de atuar com cada um deles. Aprendi que os clientes podem variar em termos de personalidade, comportamento e expectativas. Portanto, adaptar a abordagem consoante o tipo de cliente é essencial para garantir uma resolução positiva da reclamação. A capacidade de ouvir ativamente, mostrar empatia e fornecer soluções personalizadas tornou-se uma prioridade na minha atuação como técnico auxiliar de Farmácia.

Outro aspeto relevante foi a sistematização de informações relativas às reclamações, com a proposta de planos de melhoria. Aprendi a importância de registar todas as reclamações, analisar os dados e identificar



padrões para implementar ações corretivas. Essa abordagem baseada em dados e melhoria contínua permitirá que eu contribua para o aperfeiçoamento dos processos e serviços da farmácia, proporcionando uma experiência melhor para os clientes.

Em resumo, esta UFCD foi uma experiência enriquecedora para mim como futuro técnico auxiliar de Farmácia. Através dos diferentes temas abordados, adquiri conhecimentos valiosos sobre o conceito de reclamação, as tipologias de reclamações, as fases de uma reclamação, metodologias para gerir e tratar reclamações, erros a evitar, tipologias de clientes, sistematização de informações. Essa formação preparou-me para enfrentar os desafios que possam surgir no meu trabalho, capacitando-me para oferecer um serviço de qualidade, melhorar a satisfação do cliente e contribuir para a melhoria contínua da farmácia.

Agradeço à formadora Cristina Vasconcelos, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

**Palavras-Chave:** Gestão e tratamento de reclamações, Erros a evitar, Tipologias de clientes, Satisfação do cliente, Serviço de qualidade.