



Com o objetivo de reconhecer a importância da função de atendimento e dos profissionais que a exercem, para a melhoria da qualidade dos serviços e da imagem das organizações, o **NERA** irá realizar, nas suas instalações, nos **dias 6, 13, 20 e 27 de novembro e 4 e 11 de dezembro** a ação de formação:

Atendimento ao Cliente e Gestão de Reclamações

No final desta ação de formação, os respectivos formandos deverão saber identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente e ser capazes de desenvolver uma comunicação assertiva no contexto de gestão de reclamações.

Destinada a todos os profissionais que contactem com clientes, esta ação de formação terá uma **duração de 18 horas** e será ministrada pelo Formador Humberto Viegas.

Os interessados nesta ação de formação deverão fazer chegar ao **NERA**, a respetiva **Ficha de Pré-Inscrição**, que se encontra no link abaixo:

[Ficha de Pré-Inscrição.pdf](#)

ou então inscreva-se [aqui](#) .

Para mais informações, consulte o **Gabinete de Formação do NERA**, através dos seguintes contactos:

Tel.: 289 415 151

E-mail: gfo@nera.pt