

# AVALIAÇÃO DE CLIENTES: INTERNOS E EXTERNOS



## Sabe como avaliar do desempenho da sua empresa através da opinião dos seus Clientes?

É já do conhecimento comum que a satisfação dos clientes está fortemente ligada à sua fidelização, recomendação a outros, competitividade e satisfação interna. Levantam-se no entanto algumas questões pertinentes:

- De que depende a satisfação ou insatisfação dos clientes?
- Como pode ser avaliado esse sentimento?

## OBJECTIVOS GERAIS

- Reconhecer a necessidade e importância da avaliação da satisfação do Cliente como uma oportunidade para a melhoria contínua da qualidade e como forma de fidelização do Cliente à empresa.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- No final da acção os participantes estarão aptos a:
  - Identificar as expectativas do Cliente;
  - Elaborar um Questionário de Satisfação;
  - Medir e avaliar a satisfação do Cliente.

## DESTINATÁRIOS

- Responsáveis por Sistemas de Gestão da Qualidade.
- Responsáveis da área Comercial / Recursos Humanos.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Abordagem breve ao requisito actual da ISO 9001/2008
- O questionário de avaliação clássico e a necessidade de o melhorar
- Novas propostas de questionários de satisfação e sua frequência de envio
- Metodologias de detecção da (in)satisfação do cliente, envolvendo os vários departamentos da empresa
- Análise de resultados (cálculo de indicadores) e sua aplicação nos processos da empresa
- Os clientes "internos"; análise de caso prático de empresa que realiza ensaios de moldes, fabricados na própria empresa.

## METODOLOGIA

- Vertente teórica, com recurso a casos práticos; exposição e interactividade; técnicas de discussão, debate.

## FORMADOR

- **Eng. Pedro Brandão**

Licenciatura em Engenharia Química e posterior Especialização em Química Macromolecular e Química Textil e Polímeros, pela FEUP. Após ter sido Director de Produção de uma empresa de cabos eléctricos e telecomunicações, exerceu, por vários anos, uma actividade multidisciplinar numa sociedade que representa, em Portugal, várias empresas internacionais no domínio das matérias primas plásticas, bem como de máquinas e equipamentos para a sua transformação.

É Consultor Técnico especializado em plásticos e moldes, sistemas de gestão da qualidade e de auditorias de ISO 9001.

Pertence à bolsa de auditores de Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001-2008 (como auditor técnico de empresas dos sectores plásticos e moldes) da empresa QSCB (Quality Systems Certification Bureau). É Formador, desde 2003, em algumas das mais conceituadas PME do ramo industrial.

## DURAÇÃO, DATAS, HORÁRIO E LOCAL DE REALIZAÇÃO

- **8 Horas**
- 15 de Dezembro de 2009
- Laboral: 09h00- 13h00 | 14h00-18h00
- CEFAMOL (Marinha Grande – Av. D. Dinis, 17)

## CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

Associados da CEFAMOL = **125€**                      Não Associados = **150€**  
(valores isentos de IVA, ao abrigo do art. 9º, n.º 11 do CIVA)

Inclui Certificado de Frequência de Formação Profissional, documentação de apoio, coffee-breaks.

- O número mínimo de participantes é de 10 formandos. A CEFAMOL reserva-se o direito de cancelar a acção caso o número de participantes seja inferior ao número estabelecido;
- Esta acção destina-se, preferencialmente, a profissionais de empresas associadas da CEFAMOL;
- A realização da acção de formação está sujeita a confirmação, a efectuar após o prazo de inscrição;
- Após o processo de selecção e antes do início da acção, a CEFAMOL contactará os participantes seleccionados, para confirmar a sua presença na formação. De igual modo, todos os candidatos não seleccionados serão igualmente informados via e-mail.

### PRAZO DE INSCRIÇÃO:

- Até **27 de Novembro de 2009**, mediante devolução da Ficha de Inscrição (em anexo), por fax (244-575159) ou e-mail ([formacao@cefamol.pt](mailto:formacao@cefamol.pt)). O pagamento da inscrição, quando efectuado por cheque, deverá ser à ordem da CEFAMOL. **A inscrição só é considerada válida após o pagamento.**

### CANCELAMENTO DE INSCRIÇÕES:

- Serão aceites as desistências até à data limite de inscrição, reembolsando a totalidade do pagamento efectuado.
- As desistências que ocorrerem após terminado o prazo de inscrição, obrigam o pagamento integral. Contudo, as empresas poderão indicar uma substituição para a desistência verificada.
- Em caso de cancelamento / adiamento das acções de formação, a CEFAMOL compromete-se a devolver a importância cobrada.

### CRITÉRIOS DE SELECÇÃO:

- Activos do Sector de Moldes, Ferramentas Especiais e Plásticos;
- Prioridade a colaboradores de empresas associadas da CEFAMOL, com situação devidamente regularizada, nomeadamente, não ter pagamentos em atraso relativamente a outras acções de formação;
- Análise dos dados da Ficha de Inscrição e requisitos solicitados – perfil dos destinatários;
- Ordem cronológica de chegada das Inscrições.