



Jornadas bioMérieux 2014

“Gestão de Reclamações e Qualidade no Atendimento ao Público”

Porto: 25 de novembro de 2014 – 10h00 às 17h00 - Edifício ANF – Centro Empresarial

Lisboa: 27 de novembro de 2014- 10h00 às 17h00 - Hotel Sana Lisboa

Palestrante: Dra. Isabel Borges

PROGRAMA

- I. A importância do atendimento na estratégia de fidelização de clientes**
- II. O processo de serviço orientado aos clientes: a gestão dos momentos de verdade**
- III. Como atender as expetativas do Utente**
- IV. Compreendo a situação do Utente: transformando respostas em soluções**
- V. Qualidade na Gestão de Reclamações: Melhores Práticas**

CENTRO DE FORMAÇÃO bioMérieux Portugal

Av. 25 de Abril de 1974, 23- 2ºD, 2795-197 Linda-a-Velha
Tel: 21 415 2350 FAX: 21 418 3267 email: atendimento@biomerieux.com
site: www.formacaobiomerieux.pt

