

## **Análise da Satisfação dos Clientes - 25 horas**

### **Objectivos**

- Identificar e aplicar as metodologias de avaliação da satisfação dos clientes.

### **Conteúdos**

- Fontes de informação relativas ao cliente (levantamento de necessidades, retorno da informação do cliente, requisitos do cliente, necessidades do mercado, dados sobre a prestação do serviço, informação relativa à concorrência)

Recolha de dados - metodologias e ferramentas

Monitorização e medição da satisfação de clientes