



# Guia do formador

## Relações interpessoais e qualidade do serviço

### Objectivo do módulo:

Saber adoptar comportamentos susceptíveis de contribuir para a valorização da imagem de marca de uma empresa de transporte.

O objectivo é, por conseguinte, a aquisição de um saber-fazer (ser capaz de...) e de um saber-estar (comportar-se de maneira a...).

### Definições metodológicas

O princípio pedagógico a reter consiste na consciencialização dos formandos acerca do que pode ser a qualidade de serviço partindo da sua experiência profissional explorando a diversidade das formas de transporte

- **ideia forte: não existe um transporte mas vários transportes de mercadorias e de passageiros e a qualidade de serviço avalia-se em situação.**

Os suportes pedagógicos propostos contribuem para criar a discussão e a troca de experiências.



# 1. Plano de formação e repartição horária

<b>Apresentação do formador, ronda de intervenções e compilação das expectativas dos formandos</b>	30 m	◐
<b>Introdução</b>	1h	●
O que é a qualidade de serviço? Qualidade de serviço para quê? Do ponto de vista das empresas de transporte, a qualidade é antes de mais um desafio económico um desafio comercial um desafio estratégico		
<b>Síntese e reformulação: o que aprenderam? Intervenções</b>	30 m	◐
<b>Primeira parte: Os comportamentos que contribuem para melhorar a imagem das sociedades de transporte</b>		
<b>Jogo do Quizz</b>	30 m	◐
<b>As bases do serviço ao cliente</b>	1 h 30 m	●◐
<b>O cliente toma nota do serviço</b>	30 m	◐
<b>As consequências financeiras e comerciais de um litígio</b>	1 h	●
<b>Síntese e reformulação, o que aprenderam? Intervenções</b>	30 m	◐
<b>Os ciclos de serviço</b>	1 h 30 m	●◐
<b>As competências concretizadas</b>	45 m	◐
As competências técnicas As competências organizacionais As competências relacionais		
<b>Síntese e reformulação</b>	30 m	◐
<b>Jogo das perguntas</b>	30 m	◐
<b>A avaliação da qualidade</b>	2 h	●●
A qualidade em 4 pontos Avaliar a qualidade de serviço As escalas de avaliação Como se criam as expectativas da clientela		
<b>Uma profissão de contacto</b>	45 m	◐
Várias missões para uma profissão – transporte de mercadorias Missão 1: Transportar mercadorias Missão 2: Gerir a relação de serviço Missão 3: Conservação e manutenção Várias missões para uma profissão – transporte de passageiros Missão 1: Transporte dos passageiros Missão 2: Gerir a relação de serviço Missão 3: Conservação e manutenção Os interlocutores dos motoristas		
<b>Gerir tensões?</b>	1 h 30 m	●◐
Transporte de mercadorias Transporte de passageiros A relação de serviço		
<b>Síntese e reformulação: intervenções</b>	30 m	◐

**14:00** Tempo total

## 2. Os jogos e as actividades

### As revisões pedagógicas

São utilizadas para animar a fase de arranque. Servem também para validar as aquisições das sessões precedentes. Podem ser utilizadas a partir do 2º dia de formação.

#### O quizz

##### Desenvolvimento do jogo:

- Apresentar as instruções e regulamentos explicativos: 2 pontos para uma resposta completa e 1 ponto em caso de resposta incompleta.
- Constituir 2 subgrupos.
- Preparar as perguntas (15 minutos): cada subgrupo prepara 5 perguntas sobre o conteúdo da véspera.
- Animação: alternativamente cada subgrupo faz uma pergunta ao outro grupo que deve responder.
- Completar a resposta, se for necessário atribuir os pontos.

#### O jogo das perguntas

##### Desenvolvimento do jogo:

- Cada participante redige 2 perguntas: 1 pergunta para a qual tem resposta e outra pergunta para a qual pretende uma resposta.
- Preparação: 5 minutos.
- Em seguida, cada um faz uma pergunta para a qual tem resposta a uma pessoa à sua escolha e uma pergunta para a qual pretende uma resposta, a todo o grupo.
- Se o grupo exceder 10 pessoas, deve trabalhar-se em binómio.
- O formador completa, se necessário.

### Caso de estudo: resultados

$14\text{€} \times 100 \text{ kg} = 1400\text{€}$

Com um máximo de 3,1 toneladas  $\times 2300\text{€} = 7130\text{€}$ .

A indemnização será, conseqüentemente, de 1400€.

### O ciclo de serviço

**Introdução à sessão:** vamos falar do ciclo de serviço. O momento em que um cliente se encontra em situação de poder avaliar a qualidade de serviço de uma empresa, é o «momento-chave».

Uma série de momentos-chave é um ciclo de serviço.

.

**Lançar a actividade:** Organize o grupo a partir dos exemplos fornecidos. 1) Todos conhecem o processo de compra de um bilhete de autocarro. Qual é a primeira coisa que fazem? 2) Se forem importadores de flores cortadas provenientes da Holanda, quais seriam as vossas expectativas em termos de transporte e entrega?

**Primeiro momento-chave:** 1) encontrar um ponto de venda; 2) primeiro contacto com a empresa de transporte: a proposta comercial.

**E em seguida?** Continuar até que a necessidade seja satisfeita.

Como consequência desta apresentação, perguntar aos participantes se as noções abordadas lhes parecem adquiridas. Retomar as explicações, se necessário.

Em seguida, fazer os participantes trabalhar em grupos de 2 ou 3 e pedir-lhes que detalhem o ciclo de serviço na estrada para comer durante uma entrega de longo curso. Duração: 15 minutos.

Discussão: O que aprenderam com esta actividade?

*Ver o serviço através dos olhos do cliente.*