

Procurar a Excelência no Atendimento ao Cliente e Valorizar a Imagem da Empresa

Objetivos Gerais:

Este curso pretende dotar os participantes de competências e instrumentos que melhorem a satisfação do cliente e incrementar a melhoria da imagem da empresa.

Objetivos Específicos:

No final do curso, os formandos serão capazes de:

- Valorizar o atendimento e melhorar a imagem da empresa;
- Identificar técnicas e métodos que aumentem a satisfação do cliente;
- Utilizar a assertividade e a inteligência emocional na relação com o cliente;
- Tratar as reclamações e gerir os conflitos de forma eficaz;
- Utilizar a comunicação como instrumento de aproximação ao cliente;
- Dominar técnicas de vendas e comerciais na relação com o cliente.

Destinatários:

Este Curso destina-se a quadros que direta ou indiretamente ocupem funções de atendimento ao cliente externo ou interno (Técnicos de atendimento; Operadores Comerciais).

Carga Horária:

16 Horas

Conteúdos Programáticos:

1. Atendimento e valorização da imagem da empresa

- Atendimento e Relação;
- Como Melhorar o Atendimento;
- Exercícios Práticos.

2. A relação com o cliente

- A Individualidade e a Relação Personalizada;
- A Satisfação dos Clientes;
- Os Clientes não são todos iguais (Aspetos motivacionais, interesses, ritmos, segurança, etc.);
- Exercícios Práticos.

3. Técnicas e comportamentos na comunicação e no atendimento

- As Atitudes Comunicacionais;
- Auto-avaliação do Comportamento Individual e Comentários face ao Perfil encontrado;
- Exercícios Práticos.

4. A inteligência emocional

- Na Gestão do Cliente;
- No Serviço de Atendimento.

5. A comunicação interpessoal

- Para Melhoria da Eficiência do Serviço ao Cliente;
- Para Desenvolvimento da Imagem Projetada.

6. Como gerir as reclamações

- A Receção da Reclamação – Comportamento e Procedimentos;
- A Resolução do “Problema”;
- O Problema em si e os Problemas das Pessoas que tratam o Problema;
- Exercícios Práticos.

7. A gestão dos conflitos

- Tipos de Conflitos;
- Comportamentos e Processos;
- Exercícios Práticos.

8. Técnicas de vendas e abordagem comercial

- Chaves para o sucesso nas vendas;
- Saber comunicar e promover as vendas;
- A preparação da venda;
- A venda propriamente dita;
- A organização de técnico comercial e/ou de vendas.

9. Metodologias pedagógicas

- Métodos Ativos;
- Exercícios práticos;
- Trabalho e participação individual;
- Auto-avaliações e análise crítica;
- Trabalhos de Grupo (Pequenos Grupos);
- Simulações.