Atendimento com Qualidade

Objetivos Gerais

Objetivos Específicos

No fim do período de formação, os participantes serão capazes de:

- Compreender a importância da qualidade do serviço prestado ao cliente;
- Enfrentar situações de tensão ou conflito.

Destinatários

Profissionais que trabalhem directa ou indirectamente com o cliente.

Carga Horária

18 horas

Conteúdo

1. A satisfação do cliente como factor chave para o desenvolvimento da empresa

- O cliente como razão de ser da empresa
- Os custos da não qualidade relacional
- A importância do relacionamento interno e as suas consequências na qualidade do relacionamento com o cliente externo

2. As expectativas do cliente

- Como é que os clientes avaliam a qualidade do seu serviço
- Identificação dos aspetos diferenciadores dos clientes

3. Como representar bem a empresa nos contactos com os clientes

- A importância da apresentação: atitudes e comportamentos e expressões
- Expressões e comportamentos a evitar e a privilegiar
- Como dignificar a imagem da empresa

4. Ouvir e lidar com as exigências dos clientes

- As reclamações diretas de clientes
- Entender a razão das reclamações
- Propor soluções aceitáveis pelo cliente e pela empresa

5. Gerir o stress na relação com o cliente

- Como fazer face às urgências e imprevistos
- Saber negociar maiores prazos de resposta para melhor planificação da ação
- Como mobilizar recursos internos para conseguir a melhor solução

6. Como gerir os conflitos para fidelizar o cliente

- Análise das razões que levam à insatisfação
- Afirmativa positiva face aos seus interlocutores para conseguir acordo para as soluções propostas
- Como ir além do tratamento pontual de problemas e propor melhorias constantes