

ATENDIMENTO E SERVIÇO AO CLIENTE



FORMADOR:
Dr.ª Palmira Dias



- Licenciada em Psicologia pela Universidade do Porto.
- Mais de 20 anos de experiência nas áreas: gestão de recursos humanos, avaliação do potencial humano, seleção e recrutamento de quadros.
- Experiência em formação comportamental dos níveis direção, quadros e técnicos nas modalidades "intra" e "inter" empresa.
- Experiência em ações de Formação Pedagógica de Formadores, desde 2005 (Regime Presencial e b-Learning)

A capacidade de se relacionar habilmente e ser agradável com os clientes, incentiva não só a sua fidelidade, como também melhora a interação, tornando toda a experiência muito mais agradável e confortável para o vendedor e o cliente.

A comunicação é um fator essencial para uma boa comunicação com o cliente e pode tornar-se uma ferramenta valiosa no cimentar da relação com o mesmo.

AO FREQUENTAR A FORMAÇÃO IRÁ:

- Estimular o desenvolvimento de um processo, planeado e contínuo, de ouvir e fidelizar os seus clientes;
- Identificar um plano de melhoria individual.

DESTINATÁRIOS

- Toda a esfera profissional.



OBJETIVOS

Ao participar nesta acção, o formando será capaz de:

- Desenvolver competências comportamentais que se encontram diretamente associadas às funções de atendimento de clientes;
- Desenvolver o conceito de Qualidade de Serviços, de Orientação para o Cliente e para a satisfação de necessidades;
- Dar importância à função Atendimento na projeção da Imagem da Empresa e nos resultados.

CONTEÚDOS ABORDADOS

1. Métodos e Técnicas para uma Comunicação mais eficaz

- Processo de Comunicação; As principais barreiras de uma comunicação eficaz;
- Comunicação Verbal / Conteúdo;
- Comunicação não-verbal / Forma;
- Atitudes comunicacionais;
- Desenvolvimento da Assertividade; As "bengalas" da comunicação;
- O Estilo de comunicação e a sua relação com a imagem pessoal e profissional: colocação da voz / Postura;
- Importância de uma boa pronúncia / dicção;

2. A importância do Atendimento Telefónico

- Fases do Atendimento telefónico;
- Garantir a satisfação do cliente;
- Personalizar o contacto com o cliente;
- Atitude positiva; A escuta ativa e linguagem clara e positiva;



"Formação especializada, atualizada e perfeitamente enquadrada na realidade operacional da sua empresa!"

