

ATENDIMENTO AO CLIENTE

MARIA MOUQUINHO | ASSESSORA CIENTÍFICA
FORMAÇÃO PRESENCIAL | ONLINE VIA ZOOM



BREVE DESCRIÇÃO

A imagem das empresas é muitas vezes criada pela qualidade do atendimento que é prestado aos seus clientes e da avaliação por estes feita. Por isso, há que criar modelos de excelência no atendimento, adequados aos clientes e serviços prestados, homogêneos e transversais a todos os seus colaboradores.

OBJETIVOS

A formação visa aperfeiçoar competências comunicacionais e de atendimento a clientes, dotar os participantes de conhecimentos e técnicas que lhes permitam fazer face a situações difíceis e executar um atendimento excelente, consciencializar para a importância das atitudes adotadas na perceção do serviço e imagem da empresa.

DESTINATÁRIOS

Profissionais que trabalhem, direta ou indiretamente, com clientes, nomeadamente a todos que realizem atendimento ao público e aos demais interessados em obter formação ou proceder a uma atualização nestas temáticas.

FORMADORA

Maria Mouquinho

REQUISITOS TÉCNICOS

Curso realizado em formato presencial/online na Plataforma Zoom

Requisitos Técnicos: computador, ligação à Internet, microfone, webcam.

HORÁRIO E DURAÇÃO

Duração: 7 horas | 4 módulos

Horário: Laboral ou Pós-laboral

PREÇOS

Sob consulta (desconto global de 10% em mais do que uma inscrição da mesma empresa)

INSCRIÇÕES

www.cedr.pt

PROGRAMA MÓDULOS

1. O serviço

- A excelência no Serviço ao Cliente
- Como identificá-la, reconhecê-la, praticá-la?
- O impacto da Excelência do Serviço
- Implicações de branding e económicas
- Contacto pessoal, satisfação, imagem

2. Quem é o nosso cliente?

- Cliente interno e cliente externo
- O que esperam de nós os nossos clientes?
- As necessidades e as exigências do cliente
- As principais qualidades pessoais para o Acolhimento, o Atendimento e a Atenção ao Cliente
- Atitude positiva e comportamento proactivo

3. A Comunicação em tudo o que fazemos

- O poder das palavras
- Desenvolver o uso da linguagem positiva
- Presença e Relação
- A importância de estar bem consigo próprio
- A consciência do poder da comunicação

4. Lidar com a adversidade

- As situações difíceis: Como as entender e como agir?
- Os diferentes tipos e características de clientes de serviço
- Os clientes mais desafiantes e como atuar.
- Aperfeiçoar as atitudes e comportamentos perante o conflito e a reclamação.
- A melhoria contínua
- Os nossos melhores standards de serviço

