

Atendimento de Excelência

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Localidade:** Lisboa
- **Data:** 21 Set. 2020 a 22 Set. 2020
- **Preço:** 630€
- **Horário:** Laboral - das 9h30 às 16h30
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14 horas

O atendimento representa uma ferramenta muito importante para as organizações.

O bom atendimento não se restringe ao Cliente Externo que compra/adquire os nossos produtos ou serviços, ele está também estreitamente relacionado com os colaboradores – o designado Cliente Interno. A organização tem uma imagem a manter junto do seu Cliente Interno e Externo, de molde a garantir a satisfação plena de todos, com vista ao bom ambiente interno da organização e ao aumento da satisfação e dos lucros.

Destinatários

Pessoas que exerçam, ou que esperem vir a exercer atividades profissionais que careçam de competências ao nível da venda e persuasão, nomeadamente na área comercial ou afins.

Objectivos

Objetivo Geral: Este curso pretende preparar os formandos que exercem a sua atividade profissional em departamentos comerciais de modo a poderem melhorar a sua relação com o cliente adotando métodos para o atendimento eficaz.

Objetivos Específicos: No final da ação, os participantes deverão ser capazes de:

- Conhecer o ambiente das necessidades e desejos dos clientes;
- Compreender a importância de um atendimento por excelência;
- Aumentar os índices de satisfação (global e parcial – por serviços e por clusters de clientes);
- Focalizar no cliente e ter perceção das suas necessidades e dificuldades;
- Melhorar a relação com o cliente, a comunicação verbal e a argumentação;
- Utilizar métodos para o atendimento eficaz presencial, telefónico e utilizando os restantes canais de comunicação no interface com os diferentes clientes dos serviços.

Metodologia

O Curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios. As atividades propostas para a ação incluem:

- Método ativo
- Formação centrada no formando, promovendo a autoaprendizagem.
- Formação orientada para a prática de situações reais do quotidiano e dia-a-dia profissional utilizando role-plays, debates, e outros materiais que se verifiquem necessários que vão sendo devidamente integradas com breves enquadramentos teóricos sempre que seja necessário.
- Estratégia teórico-prática que conjuga simultaneamente os processos pedagógicos clássicos e comprovados com as tendências mais recentemente desenvolvidas em formação profissional.
- Aplicação de técnicas ativas de formação, apoiadas por diversos suportes audiovisuais e instrumentos práticos, com vista à dinamização dos participantes e à aquisição do [saber-fazer].
- Fornecimento de documentação especializada relativa aos diversos conteúdos do programa.

Documentação: A Ação contempla Documentação de Apoio, Plano de Leitura a realizar durante o curso, e que servem de apoio após a finalização do mesmo.

Programa

Enquadramento geral

- Introdução e objetivos
- Validação pelo formador das necessidades específicas dos formandos.

A mudança serviço ao cliente

Tipos de clientes: motivações [racionais] e [emocionais]

O serviço ao cliente: a componente processual e humana

As fases do atendimento:

- Acolhimento
- Exploração do pedido
- Respostas ao pedido
- Finalização do atendimento.

As técnicas do atendimento

A importância do acolhimento como primeiro elemento de perceção de um atendimento de excelência

A comunicação [arquétipos e elementos do sistema]

Principais barreiras à comunicação

A comunicação verbal e não-verbal

A informação de retorno: o feedback

O poder do comportamento no relacionamento interpessoal

Os estilos / atitudes de comunicação

Técnicas para o desenvolvimento de comportamentos assertivos

A reclamação como oportunidade

Regras de ouro na gestão de reclamações

Conclusões e encerramento da ação