

## Cultura de Orientação para o Cliente

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Localidade:** Lisboa
- **Data:** 25 Set. 2023 a 28 Set. 2023
- **Preço:** 630€
- **Horário:** Manhã - 9h00 - 12h30
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14 horas

## Objectivos

No final do curso Cultura de Orientação para o Cliente, os formandos deverão ser capazes de:

- Desenvolver Atitudes e Comportamentos de Orientação para o Cliente;
- Efectuar um Atendimento diferenciador, personalizado e com enfoque no cliente;
- Desenvolver uma atitude pró-ativa para a satisfação do cliente;
- Adaptar uma atitude preventiva face a problemas e aplicar melhorias contínuas;

## Metodologia

O curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios

## Programa

### O Cliente

- Compreende a importância do cliente;
- Caracterizar os determinantes da relação com os clientes;
- O papel do cliente no sucesso objetivo da empresa.

### Relação com o Cliente

- Fatores que afetam a linguagem e o comportamento;
- Linguagem positiva;
- Posturas corporais assertivas, agressivas e passivas;

- Identificar pontos de crescimento na relação com os clientes;
- Gerir emoções com o cliente;
- Comunicar com o cliente;
- Gerir a venda com valor acrescentado;
- Técnicas de venda personalizada.

### **Do Trabalho Individual aos resultados da organização**

- A identificação das expectativas/necessidades do cliente;
- Escutar e definir os requisitos para assegurar uma resposta de qualidade;
- Conhecer o cliente para o servir melhor.

### **Relações duradouras**

- Surpreender e diferenciar para fidelizar;
- A filosofia fish aplicada à relação com o cliente.

### **A comunicação escrita**

- Os diversos tipos e respetiva importância;
- O que nunca escrever;
- Poder de síntese;
- Coerência sequencial.

### **O Cliente Interno**

- Compreende a importância do cliente interno;
- O papel do cliente interno no sucesso e objetivo da empresa.