



## COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO CLIENTE

People Value

### DURAÇÃO:

7 Horas

### DIRIGIDO A:

Diretores de Marketing, Diretores de Publicidade/ Comunicação, Diretores Comerciais, Gestores de Produtos/ Marca e Diretores Gerais

### OBJETIVO GERAL:

- Desenvolver a capacidade de estabelecer um primeiro contacto de excelência

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Reconhecer a importância da comunicação interpessoal na interação com o cliente
- Conhecer e mobilizar de forma adequada as competências sociais básicas e avançadas
- Refletir acerca do conceito de comunicação
- Reconhecer barreiras à comunicação
- Encontrar formas de superar as barreiras à comunicação
- Identificar comportamentos de agressividade, passividade e assertividade
- Promover o estilo comunicacional assertivo
- Identificar os elementos chave na criação de uma primeira impressão
- Reconhecer o papel dos neurónios espelho na interação consigo e com os outros
- Encontrar estratégias para promover a criação de uma boa primeira impressão

### PROGRAMA

#### 1. A Comunicação Interpessoal na interação com o Cliente

- . As dimensões do relacionamento interpessoal
- . Competências sociais básicas e avançadas

#### 2. A Comunicação na Construção das Primeiras Impressões

- . O que é a comunicação
- . Elementos da comunicação
- . Barreiras à comunicação
- . A comunicação verbal e não verbal – a importância da congruência no comportamento do indivíduo
- . As primeiras impressões
  - Elementos chave na criação de uma primeira impressão
  - As emoções básicas e os neurónios espelho no primeiro contacto
  - A gestão do stress no primeiro impacto com o outro



- 7 dicas para criar um boa primeira impressão em 7 segundos

### **3. A primeira abordagem ao interlocutor**

- . Os estilos pessoais de comunicação – agressividade, passividade, assertividade
- . Os efeitos do estilo pessoal de comunicação no estabelecimento das primeiras impressões
- . O caminho da assertividade
- . A escuta ativa
- . A empatia – estratégias para os seu desenvolvimento

**VALOR:** 250€

Ao valor apresentado acresce a taxa de IVA legal em vigor