



## ATENDIMENTO AO CLIENTE

People Value

### DURAÇÃO:

7 Horas

### DIRIGIDO A:

Responsáveis de Assistência ao Cliente, Diretores de Qualidade, Diretores Comerciais e de Vendas, Rececionistas/ Telefonistas, Colaboradores do Departamento de Assistência ao Cliente, Comercial, Administrativo e Secretárias

### OBJETIVO GERAL:

- Utilizar técnicas eficazes promotoras de comportamentos facilitadores e de atendimento em contexto laboral.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Saber como gerir os diversos canais de contacto com o Cliente
- Diagnosticar e implementar as estratégias de comunicação mais adequadas no relacionamento com o Cliente
- Saber identificar oportunidades de oportunidades de negócio
- Saber responder eficazmente a relações

### PROGRAMA

#### 1. O Cliente da Era da Revolução Digital

- . Os novos desafios e expectativas do Cliente e a qualidade do serviço
- . Os diferentes Tipos de Clientes
- . As diferentes formas de contacto: presencial, telefónico, email, website, social media, advertising, entre outros
- . Customer experience

#### 2. Estratégias de Comunicação no Atendimento

- . Relações positivas e de confiança
  - . A adaptação da linguagem ao interlocutor
  - . Assertividade, escuta ativa, reformulação, empatia e disponibilidade
  - . Fórmulas de saudação, conclusão do contacto e cortesia
- Técnicas de acordo e saber despertar o interesse
- . Saber controlar a comunicação e antecipar e gerir situações delicadas e/ ou interlocutores conflituosos e/ ou problemáticos

#### 3. As Especificidades do Atendimento

- . Presencial: postura, aparência e atitude; comunicação não-verbal



. Telefónico: identificar e filtrar chamadas; saber colocar a chamada em espera e transferir; acompanhar a chamada

#### **4. A Gestão das Reclamações**

- . Diagnosticar os sinais de descontentamento e as motivações da reclamação
- . Como agir perante uma reclamação: postura e linguagem
- . Compreender o ponto de vista do Cliente
- . As reclamações como oportunidades de fidelização

#### **5. Customer Engagement & Loyalty**

- . A Fidelização do Cliente através de experiências positivas com a Organização/ marca: os diversos touchpoints, micro-momentos e ZMOT
- . Personalização e customização
- . O follow-up e a capitalização do pós-contacto

**VALOR:** 220€

Ao valor apresentado acresce a taxa de IVA legal em vigor