

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Carga Horária: 8 horas
Horário: 09h00 às 13h00 e 14h00 às 18h00
Data de Início: 21/09/2024

Local de Realização: Leiria
Financiamento: Não
Data de Fim: 21/09/2024

DESTINATÁRIOS

Qualquer empresa e/ou colaborador que queira melhorar o seu serviço ao cliente em vários contextos.

OBJECTIVOS GERAIS

Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente.

Fidelizar o cliente aumentando a relação de confiança e proximidade.

Dar uma melhor resposta às exigências do cliente e do mercado.

REQUISITOS DE ACESSO

Inscrição até dia 16 de Setembro

PLANO CURRICULAR

Atendimento ao cliente:

Importância do atendimento na fidelização

Tipos de atendimento (presencial, telefónico, digital; pontos fortes e fracos de cada um)

Padrões de atendimento e a excelência

Comunicação no atendimento:

Verbal e não verbal

A linguagem corporal e relação com o cliente

Escuta activa e feedback, para um atendimento eficaz

Comportamento vs atitude, empatia

Gestão de emoções e clientes difíceis

Persuasão e negociação

METODOLOGIAS

Serão utilizados métodos:

Expositivo, activo e demonstrativo

FORMADORES

Marco Pereira

OBSERVAÇÕES

Pré- inscrição com pagamento obrigatória.

75Euros por pessoa.

Descontos de grupo aplicáveis.

REGALIAS

Certificado de Qualificações