

Programa CUSTOMER SERVICE



MÓDULO 1- QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO CLIENTE:

- Princípios do Atendimento a Clientes.
- Tipos de Clientes.
- A Importância do Cliente para a Empresa.
- Qualidade de serviço ao cliente.
- Gestão de Expectativas.
- As consequências de um mau atendimento..
- Técnicas de Identificação e de Satisfação de Clientes

MÓDULO 2- TÉCNICAS DE ATENDIMENTO EFICAZ:

- Métodos e Técnicas de atendimento.
- Fases do Atendimento.
- Expressões a Evitar no Atendimento.
- A Reformulação e a Escuta Activa.
- A Assertividade e a Atitude positiva.

MÓDULO 3- GESTÃO DE CONFLITOS E GESTÃO DA RECLAMAÇÃO:

- Tipos de conflitos.
- As atitudes básicas face ao conflito.
- Os conflitos construtivos e os conflitos destrutivos.
- Técnicas de Gestão de Conflitos.
- Princípios e técnicas de gestão da reclamação.

MÓDULO 4- ATENDIMENTO TELEFÓNICO AO CLIENTE:

- Etapas e regras do atendimento telefónico.
- Abordagem inicial.
- Prestação do Serviço / reencaminhamento/Despedida.
- Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico.
- Linguagem adequada à comunicação telefónica.

MÓDULO 5- ATENDIMENTO E RECEPÇÃO DO CLIENTE:

- Atendimento e recepção do cliente no local.
- Acolhimento e boas vindas.
- Informações sobre características do produto e/ou serviço.
- Confirmação do pedido de atendimento.
- Formalização de documentação.
- Serviços adicionais e complementares.
- Campanhas promocionais.

Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt

MÓDULO 6- MV- OS MOMENTOS DE VERDADE NO ATENDIMENTO SUPERIOR:

- Momento de verdade como conceito fundamental.
- Classificação do momento de verdade.
- MikroMarketing – o marketing do contacto com o cliente.
- Ciclo de serviços – ser um elo forte da corrente.
- Equação da satisfação do cliente.
- Mandamentos do encantamento do cliente.
- Promessas e reacções.
- Os sete pecados do atendimento ao cliente.
- Os doze tipos de cliente segundo o atendedor Myope.
- Características da qualidade em serviços.

MÓDULO 7- COMO PRESTAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA AO CLIENTE:

- Sistema ARPA, atitudes e comportamentos.
- Atitudes activas : Recepcionar o cliente; as 13 atitudes activas para a excelência do atendimento; fechar com sucesso.
- Atitudes reactivas: o que fazer diante um cliente nervoso, mal-educado. Erros ou problemas causados pela empresa, Não entendimento ou concordância com o cliente.
- Atitudes proactivas: quatro práticas que facilitam o comportamento proactivo, ingredientes de um profissional proactivo.
- Atendimento tecnológico: e-mail, internet.



Modalidade da Formação:
Comportamental
Metodologia da Formação:
Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step - .
Metodologia de Avaliação:
Avaliação da reacção dos formandos.
Acompanhamento de resultados.
Avaliação da eficácia da formação.
Local, Data, Horário e Duração:
Lisboa / Luanda.
5 dias - 20 horas
Formador(a):
Dra. Sónia Karitsis Formadora certificada