



Programa Fidelização de Clientes



Módulo 1 – Compreender as motivações da fidelização do Cliente

Repensar a sua contribuição para a Relação com o cliente.
Distinguir entre expectativas implícitas e explícitas do cliente.
Analisar os mecanismos de satisfação do cliente. O que é a fidelização do cliente.
Preferir liderar a relação com o cliente

Módulo 2 - Promover o seu envolvimento pessoal no atendimento ao cliente

Associar a sua missão aos objectivos da Empresa. Enfrentar os clientes.
Gerir conversas com clientes

Objectivos:

Compreender os factores de preferência do cliente; Compreender e ultrapassar as barreiras nas relações; Investir em relações empáticas; Combinar a influência e o respeito pelo cliente; Transformar cada contacto chave numa relação de fidelidade; Acrescentar valor a todas as relações com clientes; Reforçar a satisfação dos seus clientes e uma fidelização a longo prazo.

Módulo 3 - Demonstrar empatia

Explorar o impacto das emoções na Comunicação Interpessoal.
Demonstrar respeito e consideração pelo cliente.
Desenvolver confiança

Módulo 4- Influenciar os Clientes com integridade

Melhorar as suas competências de atendimento. Encorajar a fidelização do cliente.
Preservar a relação em situações difíceis

Módulo 5- Ancorar a preferência do cliente

Manter as promessas feitas ao cliente.
Aconselhar correctamente o cliente para ter sucesso Em Negócios sucessivos.
Antecipar as necessidades do cliente e saber como o surpreender

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

Inscrição:

trainingcare@trainingcare.pt

