

# Programa Orientação para o Cliente



**Inscrição:**

[trainingcare@trainingcare.pt](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)

## **MÓDULO 1: O CLIENTE.**

- Compreender a Importância do Cliente.
- Caracterizar os
- Determinantes da Relação com os Clientes.
- O Papel do Cliente no Sucesso e Objectivos da Empresa

## **MÓDULO 2: RELAÇÃO COM O CLIENTE.**

- Factores que afectam a Linguagem e o Comportamento.
- Linguagem Positiva.
- Posturas Corporais Assertivas, Agressivas e Passivas.
- Identificar Pontos de Crescimento na Relação com os Clientes.
- Agir e não reagir num Processo de Venda.
- Gerir Emoções com o Cliente.
- Comunicar com o Cliente

## **MÓDULO 3:TÉCNICAS DE VENDA PERSONALIZADA.**

- A Abordagem Positiva e Pró-Activa.
- Conhecer o Cliente para o Servir Melhor.
- Técnicas de Levantamento de Necessidades.
- Gerir a Venda com Valor Acrescentado.
- Responder às Necessidades dos Clientes.
- Técnicas de Esclarecimento de Objecções/ Dúvidas.
- Técnicas de Fecho e Últimas Impressões

## **MÓDULO 4: RELAÇÕES DURADOURAS**

- Surpreender e Diferenciar para Fidelizar.
- A Filosofia “Fish” aplicada à Relação com o Cliente



**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**

## **Objectivos:**

Fidelizar Clientes através do Estabelecimento de Relações Duradouras, Diferenciadoras e Personalizadas