

Conceber uma Organização Orientada para o Cliente

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes das seguintes competências para desenvolver e estruturar vantagens competitivas e valor acrescentado, bem como para conceber sistemas de suporte ao cliente de excelência, pelo envolvimento de toda a organização.

Destinatários

Gestores e Diretores de 1ª Linha, Gestores Executivos e Operacionais, Gestores de Vendas e de Marketing.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos

1. Desenvolver estratégias comprovadas para conceber negócios orientados ao cliente;
2. Ganhar vantagens competitivas e valor acrescentado nas relações com os clientes;
3. Perceber as necessidades e procedimentos dos clientes mais exigentes;
4. Aprender métodos de conquista e fidelização de clientes comprovados e de sucesso;
5. Conceber e implementar estratégias e programas de fidelização, compensação e referenciais;
6. Selecionar, treinar e motivar equipas de vendas;
7. Resolver problemas de forma rápida e eficaz, transformando queixas em oportunidades;
 - Conhecer e aplicar as linhas-mestras do negócio.