

Excelência em Serviço ao Cliente

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos, técnicas, métodos e comportamentos de excelência na função serviço ao Cliente.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Caracterizar a função atendimento;
- Melhorar o processo relacional na situação de atendimento;
- Gerir o processo de comunicação e dominar as técnicas subjacentes;
- Escolher técnicas e posturas ajustadas a cada situação de atendimento pessoal ou telefónico;
- Dominar procedimentos e comportamentos adequados aos clientes “difíceis”.

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais que interajam com os Clientes e que necessitem desenvolver métodos de aperfeiçoamento que se traduzam num crescente aumento da “Qualidade” no Serviço ao Cliente, nomeadamente Diretores, Quadros e Técnicos das áreas de atendimento, venda e comercial, assim como todos os outros colaboradores com atividades nestes domínios.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos

1. Atendimento, qualidade e objetivos da empresa
 - A empresa como relação Objetivos / Trabalho / Pessoa
 - A importância da qualidade do atendimento para os objetivos da empresa

2. As relações interpessoais como base da qualidade do serviço ao cliente

O Eu e o Outro

- A aproximação ao outro e o aumento do espaço relacional
- A importância da envolvente na situação relacional

3. O processo de comunicação

- Preparar e desenvolver a comunicação
- Como se comportar na relação com os clientes externos ou internos
- Identificar e ultrapassar barreiras e constrangimentos à comunicação
- Saber escutar e aperfeiçoar a comunicação verbal

4. O processo de atendimento
 - Expetativas e resultados
 - A organização do posto de trabalho
 - Os instrumentos de trabalho a preparar
 - A utilização eficaz dos instrumentos disponíveis

5. O atendimento telefónico
 - O início do contacto
 - O desenvolvimento da relação atendedor / cliente
 - Como melhorar a qualidade no atendimento telefónico

6. Há clientes e clientes
 - Os diversos clientes
 - Tipos de clientes
 - Respostas a preparar
 - Procedimentos a preparar e comportamentos específicos a apresentar