

Gerir e Liderar uma Equipa Excelente de Serviço ao Cliente

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes das principais competências para gerir e manter motivada uma equipa de serviço e/ou atendimento ao cliente eficaz e verdadeiramente produtiva. As informações dadas ao longo do curso permitirão que os gestores ensinem/treinem as suas equipas para manter o cliente sempre satisfeito, indo ao encontro das necessidades deste e, mesmo, ultrapassando expectativas. Sem que possam alguma vez descuidar a importância da equipa de serviço e/ou atendimento ao cliente, os gestores aprenderão a organizá-la para que a impressão deixada nos clientes seja fiel à organização e duradoura.

Destinatários

Gestores ou diretores de áreas de serviço e/ou atendimento ao cliente; Gestores, diretores e supervisores de call-centers, Pessoas responsáveis pela formação ou líderes de equipas destas áreas.

Carga Horária

6 Horas

Conteúdos

1. Perceber o papel e responsabilidades do gestor/líder de uma equipa de serviço/atendimento ao cliente
2. Identificar o seu estilo de liderança e utilizar a melhor abordagem para diferentes situações
3. Descrever os conceitos de 'papéis' na equipa e 'análise de dinâmicas' nas suas equipas
4. Desenvolver, motivar e controlar as equipas de forma eficiente para manter os níveis de qualidade de serviço altos
5. Conhecer os critérios e saber medir os índices de satisfação dos clientes
6. Organizar a equipa com eficazes ferramentas de gestão do tempo e delegando
7. Ficar a conhecer formas de gerir conflitos de forma a melhorar o serviço/atendimento ao cliente
8. Gerar ideias de serviços ao cliente a partir da equipa