

### Atendimento com Qualidade

#### Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes das competências que lhes permitam atender de forma profissional e ter a satisfação do Cliente como foco do seu atendimento.

#### Objetivos Específicos

No final do Curso, os participantes serão capazes de:

- Compreender a importância da qualidade do serviço prestado ao cliente;
- Propor soluções assertivas ao cliente perante uma reclamação;
- Enfrentar situações de tensão ou conflito;
- Compreender a importância do atendimento nos resultados organizacionais;
- Reconhecer a ligação entre o atendimento de clientes e os resultados globais.

#### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades de atendimento a Clientes (externos e internos).

#### Carga Horária

18 Horas

#### Conteúdo Programático

##### **Módulo I - A Satisfação do Cliente como Fator Chave para o Desenvolvimento da Empresa**

- O cliente como razão de ser da empresa;
- Os custos da não qualidade relacional;
- A importância do relacionamento interno e as suas consequências na qualidade do relacionamento com o cliente externo.

##### **Módulo II - As Expetativas do Cliente**

- Como é que os clientes avaliam a qualidade do seu serviço;
- Identificação dos aspetos diferenciadores dos clientes.

##### **Módulo III - Como Representar Bem a Empresa nos Contatos com os Clientes**

- A importância da apresentação: atitudes, comportamentos e expressões;
- Expressões e comportamentos a evitar e a privilegiar;
- Como dignificar a imagem da empresa.

### **Módulo IV - Ouvir e Lidar com as Exigências dos Clientes**

- As reclamações diretas de clientes;
- Entender a razão das reclamações;
- Propor soluções aceitáveis pelo cliente e pela empresa.

### **Módulo V - Gerir o Stress na Relação com o Cliente**

- Como fazer face às urgências e imprevistos;
- Saber negociar maiores prazos de resposta para melhor planificação da ação;
- Como mobilizar recursos internos para conseguir a melhor solução.

### **Módulo VI - Como Gerir os Conflitos para Fidelizar o Cliente**

- Análise das razões que levam à insatisfação;
- Afirmção positiva face aos seus interlocutores para conseguir acordo para as soluções propostas;
- Como ir além do tratamento pontual de problemas e propor melhorias constantes.

### **Módulo VII - A Qualidade no Atendimento do Cliente**

- Princípios de atendimento ao cliente;
- Técnicas de identificação e de satisfação de clientes;
- Importância da competência profissional no atendimento;
- O fator de credibilidade.