

### Atendimento e Satisfação do Cliente

#### **Objetivos Gerais:**

Curso de Técnicas de Atendimento Comercial destina-se a todos os profissionais ou individuais que desejem efetuar formação nas especialidades do curso.

#### **Destinatários:**

Todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar Atendimento e Satisfação do Cliente.

#### **Carga Horária:**

21 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **Módulo I: Introdução e Apresentação**

##### **Módulo II: Comunicação Eficaz**

- Comunicação Interpessoal
- Assertividade
- As barreiras da Comunicação
- As Atitudes na Comunicação
- Como melhorar a Comunicação Interpessoal
- A Reformulação
- A Escuta ativa e Seletiva
- A linguagem e a Atitude positiva

##### **Módulo III: Atendimento Presencial e Telefónico**

- o Comportamentos a adotar no contacto presencial com o cliente
- o Regras de Atendimento Telefónico
- o Acolhimento
- o Reencaminhamento
- o Gestão do tempo de Espera
- o Atendimento

- o Fecho
- o Métodos e Técnicas de Atendimento
- o A Voz, a Para linguística e a Qualidade de Atendimento
- o Expressões a evitar no Atendimento
- o Marketing pessoal e empresarial
- o As consequências de um mau Atendimento

### **Módulo IV: A Qualidade no Atendimento a Clientes**

- o Princípios do atendimento a Cliente
- o Liderança de Equipas de Atendimento
- o Motivação, Formação e Dinamização de Equipas de atendimento
- o A importância do Cliente para a Empresa
- o Qualidade do serviço ao cliente
- o Gestão de Expectativas
- o Técnicas de Identificação e de Satisfação de Clientes
- o Fidelização de Clientes

### **Módulo V – Atendimento Comercial e Técnicas de Vendas**

- o Atendimento e técnicas de Vendas
- o As Fases da Venda
- o A Gestão da Relação com o cliente
- o A Formulação de perguntas e a Procura da Concordância
- o A criação de Necessidades e as Motivações do Cliente
- o Os Fechos parciais
- o Cross-Selling - Venda Cruzada
- o Técnicas de Avanço
- o O controlo de Objeções e Técnicas de Refutação
- o A Concretização e o Fecho da Venda

### **Módulo VI: Serviço de Apoio ao Cliente Pós-Venda**

- o As 12 Regras do Atendimento pós-venda
- o Serviço pós-venda
- o Garantias
- o Entregas
- o Assistência técnica

- o Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente
- o Cumprimento de Prazos
- o Condições de entrega/serviço
- o Conquistar e fidelizar Cliente
- o Defesa do Consumidor

### **Módulo VII: Gestão de Reclamações e de Conflitos**

- o Lealdade e transparência no relacionamento com o cliente
- o Comportamento perante uma reclamação
- o Princípios e técnicas e gestão da reclamação
- o O impacto da reclamação na imagem da empresa
- o O Livro de Reclamações
- o Técnica ERICA para a gestão de comportamentos agressivos
- o Tipos de Conflitos
- o As atitudes básicas face conflito
- o Técnicas de Gestão de Conflitos
- o Gestão da Inteligência Emocional e do Stress em situações de reclamação/conflitos