

Atendimento e Vendas ao Balcão - Especial Lojas

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos, métodos e técnicas que lhe permitam abordar os clientes de forma eficaz de modo a aumentar o número de vendas ao balcão.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Percecionar a importância do papel da qualidade do serviço prestado ao cliente;
- Compreender e aplicar as técnicas de venda e negociação ao balcão;
- Enfrentar positivamente situações de tensão e/ou conflito;
- Comunicar com mais eficácia com o cliente.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais com responsabilidades e envolvidos nos processos de atendimento e venda ao balcão.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I – A Comunicação Eficaz

- A Comunicação Interpessoal
- As barreiras da Comunicação
- As atitudes na Comunicação
- Inteligência Emocional
- Técnicas para a melhoria da Comunicação Interpessoal
- Exercícios Práticos

Módulo II – Qualidade no Atendimento a Clientes

- Princípios do Atendimento a Clientes
- A importância do Cliente para a Empresa
- Qualidade de Serviço ao Cliente
- Gestão de Expectativas
- As consequências de um mau atendimento

- Técnicas de Identificação e de Satisfação e Clientes
- Métodos e Técnicas de Atendimento
- Fases do Atendimento
- Comportamentos e Posturas a adotar
- Expressões a Evitar no Atendimento
- A reformulação
- A escuta ativa e seletiva
- A assertividade
- A linguagem e a atitude positiva
- A voz, a paralinguística e a qualidade do atendimento
- Exercícios Práticos e Simulações pedagógicas

Módulo III – Técnicas de Venda

- As Fases de Venda
- A gestão da relação com o cliente
- A formulação de perguntas e a procura de concordância
- A criação de necessidades e as motivações do cliente
- Fechos e Fechos Parciais
- Cross-Selling- Venda Cruzada
- As técnicas de avanço
- O controlo de Objeções e Técnicas de Refutação
- A concretização e o fecho da venda
- A venda como processo centrado no cliente
- Saber criar empatia
- As fases críticas da venda
- Saber detetar sinais de compra
- Como dar segurança à opção feita pelo cliente

Módulo IV – Gestão de Conflitos e Gestão da Reclamação

- Tipos de Conflitos
- As atitudes básicas face ao conflito
- Os conflitos construtivos e os conflitos destrutivos
- Técnicas de Gestão de Conflitos
- A importância do poder da reclamação e avaliação da oportunidade de contato
- Princípios e Técnicas de Gestão da Reclamação
- Simulações Pedagógicas e/ou Exercícios