

## Atendimento e Satisfação do Cliente

### Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos e competências que os permitam dominar as técnicas de atendimento e reconhecer as necessidades dos clientes, procurando a excelência nos serviços prestados.

### Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos serão capazes de:

- Percecionar a importância do papel da qualidade do serviço prestado ao cliente;
- Comunicar com mais eficácia com o cliente;
- Aplicar as melhores técnicas e práticas no atendimento telefónico;
- Identificar e eliminar os hábitos que prejudicam as comunicações por telefone;
- Planear/organizar a atividade de venda e prospeção para obtenção de uma abordagem efetiva;
- Desenvolver com eficácia o processo de venda, utilizando técnicas que garantam vendas efetivas;
- Adotar atitudes e comportamentos que favorecem a fidelização do comprador;
- Melhorar a qualidade do serviço pós-venda;
- Aplicar as técnicas de atendimento pós-venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda;
- Enfrentar positivamente situações de tensão e/ou conflito;
- Tratar e responder eficazmente a reclamações e objeções;
- Ter a satisfação do Cliente como foco do atendimento.

### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que necessitem conhecer e aplicar Atendimento e Satisfação do Cliente.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartpone.

### Carga Horária

21 Horas

## Conteúdo Programático

### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

### 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

- Comportamentos a adotar no contacto presencial com o cliente;
- Regras de Atendimento Telefónico;
- Acolhimento;
- Reencaminhamento;
- Gestão do tempo de Espera;
- Atendimento;
- Fecho;
- Métodos e Técnicas de Atendimento;
- A Voz, a Para linguística e a Qualidade de Atendimento;
- Expressões a evitar no Atendimento;
- Marketing pessoal e empresarial;
- As consequências de um mau Atendimento.

### Módulo IV - A Qualidade no Atendimento a Clientes

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

## Módulo V – Atendimento Comercial e Técnicas de Vendas

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

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

- As 12 Regras do Atendimento pós-venda;
- Serviço pós-venda;
- Garantias;
- Entregas;
- Assistência técnica
- Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente;
- Cumprimento de Prazos;
- Condições de entrega/serviço;
- Conquistar e fidelizar Cliente;
- Defesa do Consumidor.

## Módulo VII - Gestão de Reclamações e de Conflitos

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

### Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.