

Métodos e Técnicas de Fidelização e Retenção de Clientes

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos, técnicas, métodos e comportamentos de excelência na função de Serviço ao Cliente.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Caracterizar a função atendimento;
- Melhorar o processo relacional na situação de atendimento;
- Gerir o processo de comunicação e dominar as técnicas subjacentes;
- Escolher técnicas e posturas ajustadas a cada situação de atendimento pessoal ou telefónico;
- Dominar procedimentos e comportamentos adequados aos clientes “difíceis”.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que interajam com os Clientes e que necessitem desenvolver métodos de aperfeiçoamento que se traduzam num crescente aumento da “Qualidade” no Serviço ao Cliente, nomeadamente Diretores, Quadros e Técnicos das áreas de Atendimento, Venda e Comercial, assim como todos os outros colaboradores com atividades nestes domínios.

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 smartphone.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I – Gestão da Satisfação do Cliente

- Fundamentos da Satisfação do Cliente
- Gestão de Expectativas

- Determinantes da (In) Satisfação
- Consequências da (In) Satisfação
- Avaliação da Satisfação do Cliente
- Instrumentos de aferição da satisfação do cliente

Módulo II – Gestão da Fidelização do Cliente

- Fundamentos da Fidelização do Cliente
- Conceito e Objetivos da Fidelização
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização
- Fidelização e Retenção
- Fidelização Sócio-Emocional e Utilitária
- Sistemas de Fidelização do Cliente
- Recuperação de Clientes Perdidos
- Ficheiro e o controlo de clientes

Módulo III – Gestão de Reclamações

- Fundamentos da Reclamação do Cliente
- A Prevenção do Erro
- A Reparação do Erro
- Gestão do Processo de Reclamação
- Comunicação Externa e Interna

Módulo IV – Fecho da Ação e Avaliação Reativa da Formação

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.