

Atendimento *Contact Center* - Como Conquistar e Fidelizar o Cliente

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os(as) participantes de competências que lhes permitam atender o Cliente de uma forma mais profissional e eficaz, tendo a sua satisfação como foco do atendimento.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os(as) participantes saberão:

- Aplicar técnicas que permitem comunicar com o Cliente de um modo mais eficiente e eficaz;
- Entender como a empatia e a assertividade podem ser utilizadas para melhorar a comunicação com o Cliente;
- Identificar as atitudes e os comportamentos necessários a um atendimento personalizado;
- Avaliar o impacto da função de atendimento na Organização e no Cliente;
- Compreender a importância do Cliente e ter como foco do atendimento a sua satisfação;
- Reconhecer os principais perfis psicológicos dos Clientes, essenciais a um atendimento distintivo e adequado;
- Adotar atitudes e comportamentos que favorecem o relacionamento e a fidelização do cliente;
- Lidar eficazmente com reclamações e objeções de Clientes.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades de atendimento em Contact Centers.

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 - A Comunicação e o Relacionamento

- O que é a comunicação
- A importância do relacionamento na Comunicação
- Regras básicas para uma comunicação verbal e não-verbal, mais eficiente e eficaz

Módulo II - A Qualidade no Atendimento

- A Qualidade no atendimento
- Funções e responsabilidades do(a) operador(a)
- Perfil do(a) operador(a) para um atendimento focado no Cliente
- O impacto da função de atendimento na Organização e no Cliente

Módulo III – Atitudes e Comportamentos

- Como desenvolver a empatia e a assertividade
- Atitudes profissionais adequadas a cada fase do atendimento, que favorecem o relacionamento, a confiança e a fidelização do Cliente
- Principais erros a evitar no atendimento
- As expressões proibidas no atendimento

Módulo IV – Perfil do Cliente

- Perfis psicológicos: como identificar os Clientes
- Como lidar com os diferentes perfis, de modo a alcançar a satisfação do Cliente e os objetivos da Organização

Módulo V – Reclamações e Objeções

- Conceitos de reclamação e objeção

- Comportamento profissional e técnicas a utilizar, perante reclamações ou objeções

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.