

### Como Desenvolver Relações Eficazes, Produtivas e Duradouras com os Clientes

#### Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes dos conhecimentos e competências que lhes permitam potenciar a construção da imagem, e influenciar positivamente a perceção dos clientes sobre a qualidade do serviço prestado. Normalmente a especialização técnica é requerida para examinar uma situação, elaborar ou aplicar uma solução para resolver um problema, mas, começa a ser entendido por todas as Organizações a importância dos chamados *skill's soft* ou comportamentais, que este Curso visa reforçar.

#### Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos ficarão aptos a:

- Identificar os intervenientes da relação comercial e o papel que cada um desempenha;
- Dominar a comunicação cara-a-cara com o cliente;
- Intervir em pré-venda com os comerciais;
- Gerir a relação com o cliente na fase de concretização e pós-venda.

#### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os Especialistas, Consultores Internos de setores de atividade com forte valor acrescentado técnico (engenharia, RED, Telecom, Serviços financeiros, indústria...) envolvidos em contactos cara-a-cara com os clientes a título de acompanhamento pré-venda, ou nas fases de estudo, de afinação de projetos, instalações ou ainda no após venda.

#### Carga Horária

12 Horas

#### Conteúdo Programático

##### **Módulo I – Acrescentar à sua Especialização Técnica a Dimensão/Relação com o Cliente**

- Identificar todas as partes da relação comercial
- Vendas de negócios, de serviços, de soluções: clarificar a função de especialista
- As diferentes ocasiões de contacto com os clientes

- Os desafios da relação com o cliente: a imagem, o volume de negócios, a fidelização

### **Módulo II – Comunicar Melhor Cara-a-Cara com um Cliente**

- Distinguir o objetivo operacional e o objetivo relacional
- Estabelecer o contacto, desenvolver a confiança
- Alargar o campo de questões para detetar expectativas e problemas do cliente
- Valorizar uma solução técnica
- Aceitar críticas e objeções, tratar com subtileza

### **Módulo III – Intervir em Pré-Venda com os Comerciais**

- O que é preciso partilhar para vender em conjunto
- Repartir os papéis, dotar-se de regras
- Apresentar a dimensão técnica, ajustada, orientar-se pelo valor acrescentado para o cliente
- Como atuar se o comercial dá uma informação errada

### **Módulo IV – Gerir a Relação com o Cliente nas Fases de Concretização e Pós-Venda**

- Da pré-venda ao pós-venda: o que muda na relação com o cliente
- Iniciar os contactos úteis e enquadrar a intervenção esperada
- Manter o contacto até ao fim da sua intervenção
- Enfrentar as situações delicadas
- Anunciar um atraso ou uma má notícia
- Fazer face aos interlocutores inquietos, agressivos, de má-fé
- Saber recusar, preservando a relação
- Gerir um incidente, uma insatisfação