

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.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdos Programáticos

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