

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.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

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