

Desenvolver Comportamentos de Qualidade no Serviço aos Clientes em todos os Colaboradores

Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de competências, capacidades, métodos e instrumentos que desenvolvam, ou reforcem, as competências relacionadas com os serviços prestados a todos os tipos de clientes.

Objetivos Específicos

No fim deste Curso os participantes saberão:

- Definir, claramente, o que é qualidade no serviço ao cliente;
- Indicar os custos da não qualidade;
- Conceber e apresentar projetos de melhoria, no serviço ao cliente;
- Identificar e mobilizar competências no serviço ao cliente.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que pretendam melhorar os seus comportamentos conducentes a uma maior qualidade no serviço a Clientes.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos

Módulo I - Identificar Comportamentos de Qualidade – Objetivos, Metas, Indicadores e Expectativas Comportamentais do Serviço ao Cliente

- Definir qualidade, quanto ao processo e quanto aos resultados, no serviço aos clientes
- A qualidade dos comportamentos face aos diferentes tipos de clientes – clientes externos ou clientes internos:
 - A proatividade
 - O profissionalismo
 - A procura da solução
 - O que é a não qualidade neste contexto

Módulo II - Diagnosticar e Ter em Conta as Expectativas dos Clientes Externos ou Internos

- Os resultados esperados
- As necessidades sentidas e comunicadas
- Os prazos desejados
- Os custos diretos, indiretos e ocultos
- Os comportamentos expectáveis

Módulo III - Desenvolver os Projetos de Melhoria no Serviço ao Cliente

- O que incrementar
- Como lá chegar
- Como estabelecer prioridades
- Conceber e comunicar os indicadores

Módulo IV - Estar Atento aos Aspetos Cognitivos e aos Aspetos Emocionais

- Não esquecer o profissiograma
- Definir procedimentos, com rigor, nas fases de recrutamento, seleção, formação e acolhimento
- As exigências do coaching
- Como avaliar o desempenho

Módulo V - Envolver Competências Fundamentais

- A procura da relação empática
- A relação linguagem – comunicação
- A autoconfiança e a autoimagem
- A autoestima e a situação emocional

Módulo VI - Aplicar a Proatividade na Identificação dos Problemas e nas Propostas de Solução

- Clarificar a situação
- Envolver-se nas alternativas
- Criar esforços que conduzam às soluções