



A aposta num atendimento ao cliente de excelência é cada vez mais um fator competitivo de diferenciação e um importante veículo de promoção do negócio. O objetivo desta sessão é dotar os participantes dos conhecimentos necessários para a definição das suas políticas e diretrizes de atendimento ao cliente que se traduzirão num serviço de excelência, com ganhos relevantes ao nível da geração de valor acrescentado.

## Conteúdo Programático

- 01 > **Relacionamento interpessoal positivo – tipos de comunicação**
- 02 > **O atendimento processual e pessoal – requisitos para o atendimento e barreiras da comunicação**
- 03 > **Gestão das emoções e o tratamento das reclamações e objeções**
- 04 > **O atendimento e fidelização de clientes – técnicas de *upselling* e *cross selling***

**Formador | Sofia Albuquerque**

**Data | 26 de fevereiro de 2020**

**Horário | 14h00 às 18h00**

**Local | Escola de Hotelaria e Turismo do Estoril – Sala Estoril**

**Avenida Condes de Barcelona, 808 - Estoril**