



A aposta na prestação ao cliente de um serviço de excelência é cada vez mais um fator competitivo de diferenciação. Esta sessão, dirigida em especial a profissionais do setor da restauração, vai abordar técnicas e estratégias de *Customer Service*, dotando os participantes dos conhecimentos necessários para a definição das suas políticas e diretrizes de atendimento ao cliente que se traduzirão num serviço de excelência.

### Conteúdo Programático

- 01 > Fases do atendimento e atendimento personalizado
- 02 > Protocolo
- 03 > Interação com o cliente e processo de venda
- 04 > A articulação entre serviços nos processos e qualidade do atendimento

Formador | Ricardo Esteves

Data | 2 de março

Horário | 15h00 às 19h00

Local | Câmara Municipal de Amarante

Alameda Teixeira de Pascoaes - Amarante