

FORMAÇÃO EXECUTIVA

CERTIFICADA ONLINE

TURISMO DE
PORTUGAL



escolas

Atendimento e Fidelização do Cliente

Esta formação irá dotar os participantes de conhecimentos e de competências que permitam melhorar o atendimento e a fidelização do cliente, assim como desenvolver competências de relacionamento interpessoal essenciais para um atendimento personalizado;

Serão também abordadas regras de etiqueta e protocolo assim como técnicas e ferramentas de gestão de reclamações visando a satisfação e fidelização dos clientes e a melhoria contínua da empresa.

Conteúdo Programático

- 01 > Técnicas de protocolo e etiqueta e imagem pessoal
- 02 > Comunicação com o cliente
- 03 > Tipos de clientes e métodos de atendimento
- 04 > A assertividade como ferramenta essencial
- 05 > Gestão de Reclamações

Formador | Patrícia Correia

Data | 8 a 14 maio 2020

Horário | 11h00 às 13h00

Duração | 15H

Local | Plataforma Microsoft TEAMS