

FORMAÇÃO EXECUTIVA

CERTIFICADA ONLINE



escolas

Saber Comunicar e Atender o Cliente de Forma Eficiente

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 formação 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.

Esta ação visa contribuir para uma atenção especial para a importância do atendimento a clientes, ir ao encontro das suas necessidades e evitar quaisquer percalços que possam existir, com a postura adequada e encontrar as soluções melhor se enquadrem na perspetiva do cliente

Conteúdo Programático

- 01 > Relacionamento interpessoal positivo – estilos de comunicação
- 02 > O atendimento online e pessoal – requisitos para o atendimento e barreiras da comunicação
- 03 > As fases do processo de atendimento eficaz
- 04 > A gestão de reclamações. Postura e soluções

Formador | Ricardo Mota

Data | 28, 30 de abril; 5, 7, 8, 12 de maio

Horário | 11h00 - 13h00

Duração | 12 Horas

Local | Plataforma Microsoft TEAMS