



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 | Lurdes Viana

Data | 16 de maio

Horário | 15h00 às 19h00

Local | Câmara Municipal de Viseu

Praça da República 10 – Viseu