



A aposta na prestação ao cliente de um serviço de excelência é cada vez mais um fator competitivo de diferenciação no turismo. Esta sessão vai abordar as metodologias de implementação de um sistema de CRM, bem como 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 o atendimento personalizado
- 02 > Implementação de um sistema de CRM
- 03 > Interação com o cliente e processo de venda
- 04 > A articulação entre serviços nos processos e qualidade do atendimento

Formador | Kevin Hemsworth

Data | 5 de maio

Horário | 16h00 às 18h00

Local | Plataforma Microsoft TEAMS