



A aposta na prestação ao cliente de um serviço de excelência é cada vez mais um fator competitivo de diferenciação no setor do turismo. Esta sessão irá abordar as metodologias de implementação de um sistema de CRM – *Customer Relationship Management*, 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 | 9 de dezembro de 2019

Horário | 15h00 às 19h00

Local | AHRESP – Delegação de Viseu

Rua da Prebenda, nº 72 - Viseu