



A situação atual exige por parte dos estabelecimentos de restauração a adoção de uma série de medidas que poderão influenciar negativamente a experiência dos clientes. Apesar dos condicionalismos, a aposta na prestação de um serviço de excelência será um fator decisivo na retoma da atividade e na diferenciação face aos demais concorrentes. Adaptado à nova realidade, esta ação deverá abordar 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 > Restauração num contexto atual
- 02 > Adequação às novas estratégias de saúde pública
- 03 > Novos protocolos para um serviço de excelência
- 04 > Liderança, equipas e comunicação com o cliente
- 05 > Gestão de conflitos e reclamações

Formadora | Cristina Oliveira

Data | 26 de junho de 2020

Horário | 14h00 às 16h00

Local | Plataforma Microsoft TEAMS

