



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 > Identificar os principais pontos críticos no atendimento direto e telefónico ao cliente e no acolhimento do mesmo
- 02 > Relacionamento interpessoal positivo e sua importância no serviço de excelência – estilos de comunicação. Entender as potencialidades da comunicação assertiva e comportamento assertivo no relacionamento com os clientes
- 03 > Reconhecimento e preparação para o uso de Técnicas de *Rapport* e o impacto das mesmas na gestão e tratamento das reclamações e objeções
- 04 > Fidelização de clientes – técnicas de *upselling* e *cross selling*

Formador | Ângela Martins

Data | 5 fevereiro 2020

Horário | 14h30 às 18h30

Local | Escola de Hotelaria e Turismo do Algarve

Largo de S. Francisco - Faro