

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

FORMAÇÃO ONLINE

 **29 MAIO E 07 JUNHO**

 **09H-13H**

 **8H**

 www.synergie.pt   Synergie Portugal  @synergieportugal

FORMAÇÃO CERTIFICADA

Certificado de Formação Profissional SIGO,
de acordo com a legislação em vigor.
Válida para o cumprimento da obrigatori-
dade das 40h em matéria de Formação
Profissional, ao abrigo do Código do Trabalho.



FORMAÇÃO À SUA MEDIDA

Interessado/a em personalizar esta
formação na sua empresa?

Contacte-nos: formacao@synergie.pt

OBJETIVOS

- Sensibilizar para a importância e valor do atendimento na imagem da organização e na sustentabilidade, crescimento e sucesso do negócio;
- (Re)Conhecer os princípios fundamentais subjacentes a um adequado atendimento ao/a cliente, beneficiando a imagem positiva e distintiva quer do/a profissional de atendimento quer da organização que representa;
- Desenvolver um atendimento estruturado, eficaz e de excelência, aplicando técnicas e metodologias inerentes às diferentes fases do processo de atendimento;
- Ser capaz de promover um atendimento personalizado, otimizando a comunicação e a expressão, desenvolvendo relações positivas, empáticas e duradouras com o/a cliente, garantindo a sua satisfação e potenciando a sua fidelização;
- Saber gerir as emoções, as próprias e as do/a cliente, preservando a relação comercial.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Importância do Atendimento na Imagem Corporativa e no Negócio

- O valor do atendimento como vantagem competitiva
- A responsabilidade individual de cada profissional na promoção de um serviço de atendimento de qualidade

Princípios do Atendimento ao/a Cliente

- Estilos de atendimento
- Fatores de atração/afastamento de clientes
- A interação com o/a cliente enquanto chave da relação comercial
- Imagem e apresentação pessoal

Etapas para um Atendimento de Excelência e Orientado para o/a Cliente

- Acolhimento – conseguir uma primeira imagem positiva de si e da organização
- Compreensão – aferição das necessidades do/a cliente colocando as perguntas certas
- Oferecer ajuda – informar, responder, apresentar soluções, reencaminhar
- Despedida – consolidação da imagem positiva e garantia da satisfação do/a cliente

Postura, Etiqueta e Comunicação para um Atendimento Personalizado

- Regras de cortesia, etiqueta e protocolo
- Competências-chave na interação com o/a cliente - assertividade, escuta ativa, empatia, feedback
- Comunicação verbal – palavras e expressões com impacto negativo e positivo
- Comunicação não-verbal – gestos e expressões faciais e corporais com impacto negativo e positivo
- Comunicação paraverbal – entoação, tom de voz, ritmo do discurso
- Adaptar o estilo comunicacional em função do perfil do/a cliente

Gestão das Emoções e do Stress no Atendimento

- Inteligência Emocional e Social no serviço de atendimento
- Profissionalismo, autodomínio e autogestão emocional
- Como lidar com o/a cliente insatisfeito/a
- Como reagir positivamente a um comportamento agressivo do/a cliente
- Estratégias para superar objeções e lidar com situações difíceis
- Técnicas antistress aplicáveis ao atendimento

METODOLOGIA

Formação síncrona, desenvolvida em **tempo real**, com o **contacto e a interação direta entre formadora e grupo formativo**, incluindo a exploração de exemplos e casos práticos.

Será disponibilizado a todos/as os/as participantes material de apoio.

DESTINATÁRIOS/AS

- Gestores/as de Clientes, Responsáveis pelo Atendimento a Clientes, Chefes de Vendas, Comerciais, outros/as profissionais que contactem com clientes;
- Profissionais de Loja, Rececionistas, Telefonistas, Administrativos/as, Assistentes Técnicos/as;
- Público em geral.

REQUISITOS

Computador com placa de som, microfone, câmara e ligação à Internet.

A formação será desenvolvida com recurso e acesso gratuito a Plataforma disponibilizada aos/às participantes, não sendo necessário a instalação de quaisquer programas ou aplicações.

FORMADORA

Márcia Rosário

Licenciatura em Psicologia.

Larga experiência como Formadora na Área Comportamental, incluindo Gestão do Tempo, Gestão de Stress, Gestão de Emoções, Gestão de Conflitos, Atendimento, Comunicação, Assertividade, Relações Interpessoais e Motivação. Experiência como Coordenadora e Gestora de Formação. Experiência como Gestora de Recursos Humanos. Experiência como Psicóloga.

INVESTIMENTO

180€ + IVA

5% desconto na 2ª inscrição e seguintes para a mesma edição.

INSCRIÇÕES

Até **22 de maio**, para o e-mail: formacao@synergie.pt

Informações adicionais:

936 527 514 (custo de uma chamada para a rede móvel nacional)

226 052 122 (custo de uma chamada para a rede fixa nacional)

Confirmação da realização do curso sujeita ao número mínimo de participantes.