

# Excelência no Atendimento ao Cliente



 09h00-13h00 / 14h00-18h00

 22 de junho

 Lisboa

# 8h



## OBJETIVOS

- Desenvolver a qualidade no atendimento de clientes, de forma a valorizar a imagem da empresa/serviço;
- Agir com eficácia, adotando comportamentos adequados a um atendimento de excelência;
- Promover uma maior satisfação e fidelização do(a) cliente.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### A importância da qualidade do atendimento na imagem da empresa/serviço

#### Princípios no atendimento ao(a) cliente

- Atendimento presencial
- Atendimento telefónico

#### Etapas e objetivos do atendimento

- Acolhimento
- Compreender a questão
- Oferecer ajuda
- Despedida

#### Atendimento e Comunicação com o(a) cliente

- Assertividade
- Empatia
- Capacidade de dar feedback
- Escuta ativa
- Encaminhamento

#### Orientação para o(a) cliente e oportunidade de negócio

## METODOLOGIA

Metodologia expositiva e ativa, com análise de situações concretas e exercícios práticos.

## PARA QUEM

Profissionais ligados(as) ao atendimento e serviço ao(a) cliente. Público em geral.

## FORMADOR

### Nuno Ribeiro

Mestre em Psicopedagogia Percetiva. Larga experiência, nacional e internacional, como Consultor e Formador em Desenvolvimento Pessoal.

Autor dos livros: *O fim da manipulação emocional – A Introspecção sensorial e as emoções no processo de tomada de decisão;* *Freud explica King – Liderar com inteligência emocional e social;* *Aplausos que fazem chorar – Um olhar por competências e incompetências da História.*

## INVESTIMENTO

**140€ + IVA**

5% desconto na 2ª inscrição e seguintes para a mesma edição. Inscrições até 15 de junho de 2018.

