

Qualidade no Atendimento e no Relacionamento com Clientes



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.

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

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- 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

Serviços Synergie Formação

Formação à Medida

(intraempresas)

Formação para o Público em Geral

(interempresas)

Formação On Job

Coaching Individual e Team Coaching

Consultoria

- Diagnóstico de Necessidades de Formação
- Diagnóstico do Clima Organizacional
- Sistema de Gestão de Competências
- Sistema de Avaliação de Desempenho
- Avaliação de Riscos Psicossociais
- Saúde e Ergonomia no Trabalho: prevenção de lesões, exercícios, posturas e hábitos saudáveis
- Desenvolvimento de Performance Comercial
- Avaliação do Atendimento: Estudos Cliente Mistério, Protocolo de Atendimento, Ações de Melhoria
- Outros projetos

Formação Certificada

Certificado de Formação Profissional SIGO, de acordo com a legislação em vigor.

Formação válida para o cumprimento da obrigatoriedade legal em matéria de Formação, ao abrigo do Código do Trabalho.

Mais informações

Sofia Clemente
sofia.clemente@synergie.pt
93 652 75 14 | 22 605 21 22