

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

ATENDIMENTO AO CLIENTE

- PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA
- COMUNICAÇÃO VERBAL, NÃO VERBAL E TELEFÓNICA
- ESCUTA ATIVA E IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DO CLIENTE

RECEÇÃO NO SETOR AUTOMÓVEL

- RECEÇÃO DO CLIENTE E DA VIATURA
- RECOLHA DE INFORMAÇÃO E ABERTURA DA ORDEM DE REPARAÇÃO
- COMUNICAÇÃO DE ORÇAMENTOS, PRAZOS E SERVIÇOS

GESTÃO DE SITUAÇÕES DIFÍCEIS

- TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES
- GESTÃO DE CONFLITOS E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS
- TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO ASSÉRTIVA

FIDELIZAÇÃO E QUALIDADE NO SERVIÇO

- BOAS PRÁTICAS DE ATENDIMENTO
- SATISFAÇÃO E FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE
- ENCERRAMENTO DO SERVIÇO E ACOMPANHAMENTO PÓS-VENDA

OBJECTIVO GERAL

- Reforçar as competências de atendimento e receção no comércio e reparação automóvel, promovendo uma comunicação eficaz, uma gestão profissional da relação com o cliente e a aplicação de boas práticas ao longo de todo o processo de serviço.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desenvolver competências de atendimento e receção de clientes;
- Melhorar a comunicação e a gestão da relação com o cliente;
- Aplicar boas práticas na receção, acompanhamento e entrega da viatura.

METODOLOGIA

Pedagogia Activa com recurso à componente prática.

No final do curso será efectuada uma avaliação da aprendizagem.

DESTINATÁRIOS

- Profissionais do setor que procuram melhorar os seus conhecimentos e/ou obter uma formação certificada.



4 HORAS

VALORES

SÓCIOS

80.00€

NÃO SÓCIOS

95.00€

Aos valores apresentados acresce a Taxa de IVA em vigor.

Valores indicados por/Formando

FORMAÇÃO ANECRA

SAIBA QUE...

A ANECRA é uma entidade Formadora Certificada, com um vasto leque de ofertas formativas em áreas multidisciplinares, que acompanham as necessidades e as tendências de mercado.

FALE CONNOSCO...

+351 21 392 90 30

Telefone

patricia.paz@anecra.pt

email

Av. Gago Coutinho, 100 | 1749-124 Lisboa

morada

www.anecra.pt

INSCREVA-SE AQUI

