

Ação de Formação: Comunicação e Experiência no Sector Automóvel

FORMAÇÃO À MEDIDA

ANECRA
FORMAÇÃO

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE NO SETOR AUTOMÓVEL

- O que o cliente valoriza realmente
- Momentos críticos da jornada do cliente
- Impacto da comunicação na perceção do serviço

COMUNICAÇÃO PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO

- Comunicação verbal e não verbal
- Linguagem clara versus linguagem técnica
- Como explicar sem “complicar”

GESTÃO DE EXPECTATIVAS DO CLIENTE

- Promessas, prazos e compromissos
- Alinhamento entre o que é vendido e o que é entregue
- Prevenção de insatisfação e reclamações

COMUNICAÇÃO EM DIFERENTES CONTEXTOS

- Atendimento presencial, telefónico e digital
- Comunicação em vendas, pós-venda, cobranças e reclamações

COMUNICAÇÃO ASSERTIVA E EMPÁTICA

- Escuta ativa
- Perguntas eficazes
- Comunicação em situações de tensão

CONSISTÊNCIA E IMAGEM PROFISSIONAL

- O impacto do comportamento individual na imagem da empresa
- Boas práticas de comunicação interna com impacto no cliente

OBJECTIVOS

- Desenvolver competências de comunicação profissional orientadas para a experiência do cliente, garantindo clareza, confiança, consistência do serviço e satisfação ao longo de todos os pontos de contacto;
- Comunicar de forma clara, estruturada e profissional com diferentes tipos de clientes;
- Gerir expectativas do cliente desde o primeiro contacto até ao pós-venda;
- Adaptar a comunicação a situações comerciais específicas;
- Contribuir para uma experiência de cliente positiva e diferenciadora.

METODOLOGIA

Pedagogia Activa com recurso à componente prática.
No final do curso será efectuada uma avaliação da aprendizagem.

VALORES

SÓCIOS

80.00€

NÃO SÓCIOS

95.00€

Aos valores apresentados acresce a Taxa de IVA em vigor.
Valores indicados por/Formando

DESTINATÁRIOS

- Profissionais com funções relacionadas com a área da Comunicação no Sector Automóvel;
- Profissionais do setor que procuram melhorar os seus conhecimentos e/ou obter uma formação certificada.



04 HORAS

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

