

Fidelização e Recuperação de Clientes

FORMAÇÃO FINANCIADA

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS



Identificação das causas da insatisfação dos clientes

- Expectativas que não são cumpridas
- Serviço ineficiente/ falta de educação
- Informações contraditórias entre colaboradores
- Sensação de ter sido prejudicado/ acção do colaborador ter consequência para o cliente
- Prestação de um serviço ou produtos de má qualidade
- Empresas com honestidade ou integridade duvidosa (má imagem perante os clientes)

Reconquista de clientes

- Gestão da emoção do cliente – ter paciência e fazer escuta activa
- Comunicação com o cliente – explicação da situação
- Comportamento gera comportamento – saber lidar com um cliente irritado/ insatisfeito
- Procurar e dar sempre uma solução e/ ou alternativas
- Técnicas de negociação
- Conquista de clientes - ética e responsabilidade

Retenção de clientes

- Identificação do perfil do cliente
- Desenvolvimento de propostas direccionadas aos clientes
- Pós venda: gerar novas vendas

AVALIAÇÃO

VALORES

A frequência desta Acção de Formação está isenta de custos para o formando, por se inserir nas Acções cofinanciadas pelo fundo social europeu, através do programa operacional Lisboa 2020



FORMAÇÃO ANECRA



OBJECTIVOS

Habilitar os profissionais das capacidades necessárias para:

- Identificar as causas da insatisfação
- Identificar as técnicas de reconquista de clientes

METODOLOGIA



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

DESTINATÁRIOS

PROFISSIONAIS...



ADMINISTRADORES/GESTORES



TIMINGS

25 HORAS | 19H30 - 22H30 |



Cofinanciado por:



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

