

Fidelização de Clientes

FORMAÇÃO À MEDIDA



CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS



BLOCO I

- Alterações do processo de compra
- Tipos de clientes
- Satisfação e fidelização de clientes
- Gestão de expectativas

BLOCO II

- Acolhimento do cliente e estabelecimento de uma relação de confiança
- Gerir a insatisfação do cliente e as reclamações

AVALIAÇÃO

VALORES

VALOR SÓCIOS

95,00€

VALOR NÃO SÓCIOS

110,00€



FORMAÇÃO ANECRA



OBJECTIVOS

O objectivo central desta Acção de Formação da ANECRA visa habilitar os profissionais que contactam directa ou indirectamente com os clientes de uma empresa, disponibilizando-lhes as ferramentas necessárias para gerir todos os processos inerentes às relações profissionais que se estabelecem entre os colaboradores de uma empresa, que são o seu espelho e, os clientes que a mesma tem ou pretende vir a ter.

- Conhecer os fatores que contribuem para a fidelização de clientes;
- Identificar as necessidades e expectativas dos clientes;
- Reconhecer técnicas e comportamentos que promovem a satisfação dos clientes;
- Construir e analisar instrumentos de medição da satisfação dos clientes.

FORMADOR



Pedro Trindade

- Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho, MBA em Gestão de Empresas.
- Profissional com mais de 25 anos de experiência em Recursos Humanos e Gestão global de empresas nas áreas de Comércio, serviços e Indústria.
- Exerce funções como formador e consultor desde 1995 (formador certificado desde 1998 – CCP nº 1.309/98) na área comportamental, vendas e gestão.
- Formador externo da ANECRA desde 2018.

METODOLOGIA



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

DESTINATÁRIOS

PROFISSIONAIS...



ÁREA COMERCIAL

TIMINGS



8 HORAS | 9H00 - 13H00 |

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

