Relação com o Cliente

FORMAÇÃO FINANCIADA

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

BLOCO I

- Objectivos do serviço de atendimento
- Caracterização e tipologia de clientes
- Detecção das necessidades e expectativas dos clientes
- Fases do atendimento de clientes na oficina
- Gerir o "face a face"
- Tipos e técnicas de perguntas / respostas

BLOCO II

- Escuta activa
- Linguagem não verbal
- Avaliação da qualidade pessoal no atendimento
- Nível actual de desempenho
- Nível ideal de desempenho
- Atitude positiva
- Características das instalações / espaço de trabalho

BLOCO III

- O indivíduo e a organização
- Percepção e desempenho profissional
- Expectativas dos colaboradores e expectativas da organização
- Funções da organização
- Cultura organizacional
- Mudança organizacional
- O trabalho em equipa

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

DGERT ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

FORMAÇÃO ANECRA

OBJECTIVOS

Esta Acção de Formação da ANECRA visa potenciar o negócio, através da capacitação dos profissionais que se relacionam com os clientes, para que saibam ter uma atenção consciente e profissional no atendimento e nas relações estabelecidas, dotando-os das ferramentas necessárias para saber como agir, perante os diferentes tipos de pessoas que os abordam e como ser capaz de percepcionar correctamente o cliente, definindo de imediato qual a melhor forma de o abordar e estreitar relações.

Com esta formação, o formando será capaz de:

- Identificar os princípios do comportamento organizacional
- Caracterizar rápida e eficazmente o tipo de engagement possível com cada cliente.
- Conhecer e aplicar os princípios base do atendimento a clientes
- Aprofundar a importância da satisfação dos clientes na rentabilidade das organizações e o seu impacto na organização e cultura empresarial

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 | 19H00 - 22H00 |

Cofinanciado por: CCP · PO ISE · PORTUGAL 2020 · UNIÃO EUROPEIA Fundo Social Europeu

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