

Ficha Descritiva

Atendimento ao Cliente e Proatividade Comercial

(16 horas)



Rev. 00.22052018



Objetivos Pedagógicos

Reconhecer a importância do contributo individual para a imagem da empresa;

Melhorar a eficácia e a produtividade através da adoção de comportamentos que transmitem uma orientação para o cliente;

Potenciar a disponibilidade do cliente para a abordagem comercial.

Conteúdo Programático

1. O atendimento enquanto pilar da imagem da empresa (4 horas)
 - A importância do atendimento para a imagem da organização
 - Transmitir uma postura orientada para o cliente.
2. Aumentar a proatividade comercial (4 horas)
 - Criar condições para potenciar oportunidades de negócio
 - Os princípios chave do atendimento
 - Os princípios chave da abordagem comercial
 - Promover a fidelização do cliente
3. Identificar situações e responder de forma ajustada (4 horas)
 - Compreender a situação do cliente através de uma sondagem clara e precisa: a importância das perguntas, da escuta e da reformulação
 - Solucionar a situação do cliente apresentando soluções de forma assertiva e persuasiva
 - Saber responder a objeções do cliente
 - Obter o compromisso do cliente

222 456 974 | 210 868 855
Porto • Estarreja • Palmela • Sines • Castro Verde
www.cedros.pt - cedros@cedros.pt



Ficha Descritiva

Atendimento ao Cliente e Proatividade Comercial

(16 horas)



Rev. 00.22052018

4. Gestão de situações difíceis (4 horas)

- Distinguir o que é e o que não é uma reclamação
- Gerir reclamações através de interações construtivas

Forma de Organização da Formação

Presencial.

Metodologias de Formação

Exposição do formador complementada com exercícios e reflexões. Exercícios de simulação para treino das técnicas abordadas.

A metodologia da formação é predominantemente participativa.

Metodologias de Avaliação das Aprendizagens

São considerados para avaliação os parâmetros relativos: assiduidade e pontualidade; interesse e empenho; participação e a capacidade de aplicar os conhecimentos adquiridos.

Aplicação de questionário inicial e final para aferir os conhecimentos obtidos pelos formandos.

Recursos pedagógicos/Espaços e equipamentos

Material audiovisual e técnico a disponibilizar em cada ação: sala com mobiliário adequado; videoprojector; quadro e outros.

A cada formando será entregue um Manual de apoio à formação.

De acordo com as necessidades detetadas ao nível de recursos específicos a utilizar pelos formadores estas serão solicitadas pelo mesmo.

Público-alvo:

Todos os profissionais que contactam com o cliente, que visam o seu atendimento e a sua satisfação e que têm como missão gerar e contribuir para uma imagem de excelência da empresa e contribuir para a fidelização do cliente.

Duração Total do Curso: 16 horas

222 456 974 | 210 868 855
Porto • Estarreja • Palmela • Sines • Castro Verde
www.cedros.pt - cedros@cedros.pt

