

Atendimento e Serviço ao Cliente

Área de Formação: 341 – Comércio

No contexto atual de forte concorrência em todos os mercados e setores, a fidelização do cliente **é essencial para os bons resultados e sucesso das organizações; a qualidade do atendimento prestado torna-se uma pedra basilar nesta relação com o Cliente Externo ou Interno.**

A formação dada pela TRIANGULU garante um cariz muito prático acompanhada da utilização de estratégias e ferramentas totalmente desenvolvidas para este serviço.

Destinatários: Colaboradores com funções de atendimento direto a clientes/ utentes

Pré-Requisitos: Nenhum

Objetivos Gerais: Dotar os formandos de maior sensibilização para a importância da qualidade do serviço prestado ao cliente/ utente e conseqüentemente, para a fidelização do mesmo, para manutenção de uma imagem positiva da organização e, por fim, como estes se podem refletir no sucesso da mesma

Modalidade: Formação presencial de atualização/aperfeiçoamento

Conteúdos Programáticos:

Comunicação

- Elementos da Comunicação Eficaz
- Linguagem Verbal e Não Verbal

Atendimento

- O Atendimento: Presencial e Telefónico
- Apresentação e Imagem
- Fases do Atendimento: Acolhimento, Serviço, Despedida

O Cliente

- Tipos de Clientes
- Reclamações e Objeções

O papel do Atendimento na captação de vendas e fidelização de clientes

- Indicadores de Compra
- Cross Selling e Up Selling

Duração: 8 horas

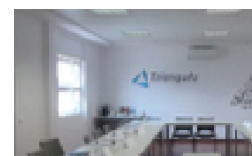
Preço e pagamento do curso: Peça-nos uma proposta

Local: Sala de formação nas instalações da Triangulu em Lisboa, instalações do cliente ou outro a definir

Conceitos incluídos no serviço: Manuais e materiais pedagógicos, coffee break, avaliação da formação e certificado de participação

A ação implica mínimo de 6 participantes para sua realização

Coordenador Técnico:
Catarina Fernandes - 932 193 948
catarina.fernandes@triangulu.pt



Sede: Av. da República, N.º 32 – 5º Esq. 1050-193 Lisboa - Telf:21 318 82 20 - Fax:21 315 13 52
formacao.triangulu@triangulu.pt | www.triangulu.pt | www.facebook.com/triangulu