

# ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA

8 Horas



*Num mercado cada vez mais competitivo o comprometimento dos profissionais com as empresas, com o mercado e com o cliente é crucial. Este curso pretende assim, dotá-los de estratégias e técnicas fundamentais à melhoria dos seus comportamentos, desempenho e competências a serem aplicadas durante um serviço de atendimento ao público e no tratamento de reclamações visando a satisfação e fidelização dos clientes.*

## DESTINATÁRIOS

Colaboradores com funções de atendimento nas seguintes áreas: atendimento geral, recepção, comercial, qualidade, marketing, assistência técnica, serviço de apoio ao cliente, serviço pós-venda, tratamento de reclamações.

## OBJECTIVOS

- ▶ Desenvolver e melhorar competências dos profissionais que desempenham funções de atendimento, afim de, atender eficazmente às exigências de um mercado global;
- ▶ Utilizar e aplicar as técnicas que permitem prestar um serviço de atendimento de qualidade visando a satisfação dos clientes e o incremento dos resultados da organização;
- ▶ Reconhecer a importância das técnicas de atendimento de qualidade para a promoção e projecção da organização;
- ▶ Gerir adequadamente conflitos e as reclamações, garantindo um serviço eficaz e eficiente junto do cliente;
- ▶ Implementar um processo de tratamento de reclamações focalizado no cliente e na melhoria contínua dos produtos, serviços e atendimento

## PROGRAMA

### 1. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

- ▶ Conceito de atendimento
- ▶ Imagem e postura do pessoal de atendimento
- ▶ A comunicação e sua importância na interacção com o cliente
- ▶ Informação Vs conhecimentos do pessoal de atendimento
- ▶ O marketing relacional com os clientes
- ▶ Atendimento de qualidade como estratégia de fidelização de clientes
- ▶ A qualidade do atendimento na política de qualidade total da empresa

### 2. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

- ▶ Atendimento e comunicação na recepção de reclamações
- ▶ Tratamento de reclamações seus processos e procedimentos
- ▶ A reclamação como uma oportunidade de melhoria e satisfação do cliente
- ▶ Medir a satisfação do cliente
- ▶ Criar uma política de reclamações

## FORMADORA

**Patrícia Seabra.** Licenciada em Gestão de Marketing. Ampla experiência prática na direcção comercial, de marketing e de serviço após venda em várias organizações



## [INFORMAÇÕES / INSCRIÇÕES](#)