

## Cultura de Orientação para o Cliente

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Localidade:** Porto
- **Data:** 15 Abr. 2019 a 16 Abr. 2019
- **Preço:** 630€
- **Horário:** Laboral - 09h00 - 17h00
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14 horas

### Destinatários

Todos que intervêm directa e/ ou indirectamente no processo de resposta às solicitações dos clientes.

### Objectivos

No final da ação, os formandos deverão ser capazes de:

- Desenvolver Atitudes e Comportamentos de [Orientação para o Cliente]
- Efectuar um Atendimento diferenciador, personalizado e com enfoque no cliente
- Desenvolver uma atitude pró-ativa para a satisfação do cliente
- Adaptar uma atitude preventiva face a problemas e aplicar melhorias contínuas
- Identificar e operacionalizar as práticas de gestão que contribuem para uma relação duradoura com o cliente

### Metodologia

O curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios

### Programa

#### O Cliente

- Compreende a importância do cliente

- Caracterizar os determinantes da relação com os clientes
- O papel do cliente no sucesso objetivo da empresa

### **Relação com o Cliente**

- Fatores que afetam a linguagem e o comportamento
- Linguagem positiva
- Posturas corporais assertivas, agressivas e passivas
- Identificar pontos de crescimento na relação com os clientes
- Gerir emoções com o cliente
- Comunicar com o cliente
- Gerir a venda com valor acrescentado
- Técnicas de venda personalizada

### **Do Trabalho Individual aos resultados da organização**

- A identificação das expectativas/necessidades do cliente
- Escutar e definir os requisitos para assegurar uma resposta de qualidade
- Conhecer o cliente para o servir melhor

### **Relações duradouras**

- Surpreender e diferenciar para fidelizar
- A filosofia "fish" aplicada à relação com o cliente