

Retenção e Recuperação de Clientes

- **Formato do curso:** Presencial e Live Training
- **Localidade:** Lisboa
- **Data:** 04 Nov. 2019 a 05 Nov. 2019
- **Preço:** 630€
- **Horário:** Laboral - 09h30 - 16h30
- **Nível:** Intermédio
- **Duração:** 14 horas

No final do programa, os participantes deverão ser capazes de:

- Saber gerir as reclamações
- Transformar um cliente insatisfeito, num cliente satisfeito
- Olhar para as reclamações como oportunidades de venda.

Metodologia

O Curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios. As atividades propostas para a ação incluem:

Método ativo

Formação centrada no formando, promovendo a autoaprendizagem.

Formação orientada para a prática de situações reais do quotidiano e dia-a-dia profissional utilizando role-plays, debates, e outros materiais que se verifiquem necessários que vão sendo devidamente integradas com breves enquadramentos teóricos sempre que seja necessário.

Estratégia teórico-prática que conjuga simultaneamente os processos pedagógicos clássicos e comprovados com as tendências mais recentemente desenvolvidas em formação profissional.

Aplicação de técnicas ativas de formação, apoiadas por diversos suportes audio-visuais e instrumentos práticos, com vista à dinamização dos participantes e à aquisição do [saber-fazer].

Fornecimento de documentação especializada relativa aos diversos conteúdos do programa