Associação Empresarial
das Ilhas Terceira, Graciosa e São Jorge

Qualidade de Serviço, Vendas e Fidelização do Cliente - Graciosa

Público-Alvo

Colaboradores em contacto directo com o público ou clientes com funções de acolhimento, atendimento ao balcão, recepção ou locais de informação, departamento comercial e de vendas.

OBJECTIVOS

Transmitir uma imagem da empresa orientada para o cliente, salvaguardando a simpatia e disponibilidade assim como a gestão eficaz de situações difíceis.
Valorizar o espírito e a qualidade do serviço.
Agir com eficácia adaptando comportamentos adequados a um atendimento de excelência.
Dominar as técnicas do atendimento pessoal e ao telefone.
Enfrentar situações delicadas reforçando o saber-fazer relacional.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. **Saber adaptar-se às exigências do mercado e do Cliente**
- O conceito de venda
- A interligação entre a estratégia da empresa e a estratégia prática de venda
- Técnica CRM (Costumer Relationship Management)
- Reclamações e sugestões
- A venda como processo centrado no cliente
- Estratégias de fidelização do cliente
- A fidelização a longo prazo

2. **Saber planear os contactos comerciais**
- Recolha de informação
- Definição de objectivos
- Informação sobre produtos e serviços a oferecer

3. **Criar e manter um clima de confiança com os Clientes**
- Como atender bem o cliente
- Importância da qualidade no atendimento
- A Imagem da Empresa
- Como se apresentar e apresentar a empresa

4. **Atendimento**
- O que é?
- Para que serve?
- Como fazer um atendimento com qualidade
- Importância da Imagem para o sucesso no atendimento

5. **Comunicação eficaz e relacionamento com pessoas**
- O que é a comunicação
- Agentes da comunicação
- Dicas para uma comunicação eficaz
- Relacionamento com pessoas

6. **Fases no atendimento**
- Saudação e despedida
- Regras para um eficaz atendimento ao telefone
- Técnicas para um atendimento excelente
- Perfil de um profissional de qualidade
- Normas e padrões de conduta
- Comportamentos a evitar

7. **Tipos de Clientes e como lidar com eles**
- Caracterização
- Tipo de acção a adoptar

8. **Dominar as técnicas de fecho e consolidar a venda**
- Finalizar o atendimento
- Como transmitir segurança à opção feita pelo cliente
- A assistência e o serviço como instrumentos de fidelização

Carga Horária e Área de Formação

Nº de horas: 30 – Formação Presencial
Área de formação: 341 – Comércio

Modalidade de Formação

Formação Contínua

Calendarização

Período para a realização do curso: 16 a 20 de Março de 2009
Horário: 14h00 às 20h00

Formadora

Dra. Marta Reis

Licenciada em Psicologia Social e das organizações no Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.
Formadora Certificada.

Inscrição

€ 200,00 por participante – consultar as condições de participação e os descontos para as empresas associadas.

União Europeia
Fundo Social Europeu
PROEMPREGO
Governo dos Açores