

*O atendimento continua a ser um ponto essencial na **relação de uma organização com os seus clientes.***

Qualidade no Atendimento



DESTINATÁRIOS

Profissionais que desempenham atividades técnicas e/ou comerciais e que no exercício da sua função necessitam de desenvolver competências ao nível da relação com o cliente.

DURAÇÃO: 14 horas

HORÁRIO: 08h00 – 18h00

FORMAÇÃO INTERMÉDIA

MARKETING E GESTÃO
DA ACTIVIDADE
COMERCIAL

SAVE THE DATE



INFORMAÇÕES

Teresa Corales

t.corales@ifb.pt

+351 217 916 278



Qualidade no Atendimento

DESTINATÁRIOS

Profissionais que desempenham atividades técnicas e/ou comerciais e que no exercício da sua função necessitam de desenvolver competências ao nível da relação com o cliente.

DURAÇÃO: 14 horas

HORÁRIO: 08h00 – 18h00

DURAÇÃO: 14 horas

HORÁRIO: 08h00 – 18h00

PREÇO: Associado APB – 420 € | Tabela Geral – 483 €



FORMAÇÃO INTERMÉDIA

MARKETING E GESTÃO
DA ACTIVIDADE
COMERCIAL

ENQUADRAMENTO

O atendimento continua a ser um ponto essencial na **relação de uma organização com os seus clientes**.

Aspetos como a cortesia, a rapidez e a qualidade da informação são aspetos preferenciais valorizados pelos clientes.

A influência do Atendimento sobre a **satisfação e fidelização do cliente** tem igualmente reflexos diretos no resultado do produto bancário. Daí a sua eterna importância.

Deste modo, é fundamental desenvolver e reforçar competências dos colaboradores ao nível do atendimento (telefónico e presencial), dotando-os de conhecimentos e técnicas que lhes permitam otimizar a relação comercial, âncora de uma fidelização duradoura.

Contribua para o seu aperfeiçoamento profissional nesta área e inscreva-se já!

PROGRAMA

1. Atendimento e a Imagem do Banco

- A Construção de uma Imagem de Qualidade de Serviço
- A Atitude Profissional no Atendimento Telefónico e Presencial
- Comportamentos que Determinam a Qualidade da Relação com o Cliente
 - Os Factores Relativos aos Procedimentos
 - Os Factores Relativos ao Comportamento

2. Gerir a Relação com o Cliente no Atendimento Telefónico e Presencial

- Particularidades do Atendimento Telefónico
 - A Voz: o Tom, o Ritmo e as Inflexões
 - A Perceção do Tempo: Tempo Útil de Espera
- Controlar a Linguagem Verbal ao Telefone
 - Utilizar uma Linguagem Objetiva
 - Distinguir o Essencial do Acessório
- Particularidades do Atendimento Presencial
 - A Postura, a Aparência e a Atitude
 - Saber Controlar a Comunicação

3. Etapas e Técnicas do Atendimento

- Acolhimento
 - Identificação
 - Cumprimento
- Exploração
 - Identificar as Necessidades e os Objetivos do Interlocutor
 - Saber Ouvir
 - Formular Perguntas
 - Dar e Receber Feedback
- Encaminhamento Resolutivo
 - Saber dar Informação
 - Apresentar Soluções e Colocar Alternativas
 - Orientar/Encaminhar o Cliente
- Fecho/Despedida

4. Lidar Eficazmente com Reclamações

- Como Lidar com Situações de Tensão e Conflito
 - Distinguir a Linguagem do Conflito da Linguagem Problema
 - Utilizar a Reformulação na Resposta à Situação
 - A Reclamação como Oportunidade de Melhorar a Qualidade de Serviço



FULL MEMBER OF

