



Atendimento Eficaz

OBJETIVO

A excelência não é mais um diferencial, mas sim uma questão de sobrevivência. No mundo moderno, o uso da tecnologia avançada e a busca do aprimoramento contínuo de produtos e serviços levam boa parte das empresas a uma equiparação. O Atendimento ao Cliente no contato direto tem sido visto como uma das possibilidades de se conseguir a diferenciação no mercado atual.

Proposta do Curso

Este curso visa atender à demanda por profissionais capacitados no atendimento ao cliente.

Neste curso serão fornecidas ferramentas técnicas e comportamentais necessárias para construir um atendimento eficaz e duradouro.

Conteúdo programático:

A) Quem somos nós:

- Clientes internos e externos.
- Características individuais.
- Percepção e ação.

B) Ciclo de serviços e momentos da verdade.

C) Como lidar com o cliente.

- Rigidez, atitude, preconceitos, emoções internas, pontos fortes e pontos fracos
- Identificando necessidades, expectativas e desejos do cliente,
- Diferenças individuais e características pessoais: autoconhecimento, flexibilidade, equilíbrio e empatia.

D) Clientes e Pessoas:

- Tipos de clientes segundo a neurolinguística: visual, auditivo e sinestésico.
- Tipos de pessoas: curioso, desconfiado, irritado e esperto.

E) Habilidades fundamentais no atendimento e na arte de vender:

- Conectar, encorajar, questionar, confirmar e prover.
- As seis chaves do bom atendimento.
- Por que os clientes reclamam.
- Por que as reclamações são importantes.
- Comportamento de clientes insatisfeitos: como agir.
- Produzindo a satisfação.
- Ganhos pessoais e profissionais com o atendimento eficaz.
- A motivação, o reconhecimento e a recompensa.

METODOLOGIA

O programa será desenvolvido com aplicações práticas, através de exercícios a cada ponto abordado, para que o participante possa de imediato identificar sua evolução no entendimento da matéria.

Espaço

Treinamento *in company* ou outro recinto adequado para até 20 participantes, com espaço reservado para dinâmicas de grupo, *data show* e *flipchart* com pincéis atômicos; recomenda-se um *coffee break* pela manhã e outro à tarde.

Insight Players Treinamento e Desenvolvimento Empresarial do Brasil Ltda.

Site: www.insightplayers.com

e-mail: insightplayers@amcham.com.br

fone: 55 11 5841 3225

INSIGHT PLAYERS

COORDENAÇÃO

As características do programa e a metodologia empregada requerem a presença de 1 (um) palestrante responsável pelo programa e 1 (um) assistente.

Material do Curso

- workbook
- Certificado

Insight Players Treinamento e Desenvolvimento Empresarial do Brasil Ltda.

Site: www.insightplayers.com

e-mail: insightplayers@amcham.com.br

fone: 55 11 5841 3225