

ONLINE | Serviço com Sucesso sob Pressão (Ciclo de Vendas)



DATAS
7 e 8 de julho de 2022

HORÁRIO
14:00 – 18:00: 7 julho
09:00 – 13:00: 8 julho

PREÇO
Associado AEP: **135€**
Outros: **150€**

Condições Especiais:
* **10% desconto: na inscrição em 6 ações do Ciclo de Vendas**
* **15% desconto: na inscrição em todas as ações do Ciclo de Vendas**
* não acumula com outros descontos

LOCAL
Online

DURAÇÃO
8 horas

ENQUADRAMENTO

A qualidade do serviço a clientes é, cada vez mais, uma poderosa alavanca para a sustentabilidade de qualquer negócio, com a particularidade de todos os clientes percorrem a mesma série de etapas mentais para chegarem a um juízo de valor sobre o nível de qualidade do serviço que, em cada situação, lhes é prestado. E, como em última instância, a qualidade do serviço é baseada nas percepções dos clientes, torna-se crítico entender o Ciclo de Percepção do Cliente para, em função disso, poder adotar a estratégia mais eficaz e evitar que o serviço prestado provoque impactos de indiferença ou, mesmo, profundo desagrado.

Este programa consolida a aplicação das estratégias e instrumentos de valorização do cliente e de adequação concertada da capacidade de resposta da organização, para nele criar a percepção da excelência do serviço, independentemente do contexto e os desafios da realidade atual.

OBJETIVOS

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

- Adotar estratégias de resposta exatamente adequadas à situação de cada cliente, por forma a assegurar que a experiência de contacto resulta num momento fortemente apreciado pelo mesmo
- Analisar as interações de serviço identificando, com realismo, a perceção de cada cliente e Envolver os clientes dissipando as naturais indiferenças
- Criar propostas de valor consistentes e empolgantes e Demonstrar Rigor, Credibilidade, Atenção e Iniciativa nas interações de serviço a clientes
- Organizar os seus recursos e tempo para se focarem no essencial
- Resolver o aspeto humano das insatisfações ou reclamações dos clientes, como primordial etapa para conquistar a predisposição do cliente
- Ajustar as suas abordagens para melhorarem os resultados do contato e Contribuir para detetar oportunidades de superação das expectativas dos clientes no âmbito da capacidade global de resposta da respetiva organização
- Avaliar os resultados do esforço de contato e Procurar o constante aperfeiçoamento da qualidade com que servem os respetivos clientes

PROGRAMA

- Construir e comunicar a sua proposta de valor
- Contactar para Conquistar: Identificar e satisfazer necessidades
- Momentos de Definição e Dimensões do Serviço
- Expectativas – Reconhecimento

- Lidar com Emotividade e Dispersões
- Entendimento – Clareza
- Qualidade da experiência
- Role Play

METODOLOGIA

- Aposta no networking e na troca de experiências como fundamental para promover a aprendizagens neste domínio
- Módulos de curta duração, com forte componente prática
- A intervenção procurará apoiar-se numa dinâmica simples e interativa, mobilizando os participantes para uma permanente concentração da atenção e participando nas dinâmicas

FORMADORES

Carlos Melo

Carlos, estudou economia e deu início à sua carreira profissional, em 1991, como Auxiliar de Produção na ALCATEL PORTUGAL. Desde então, continuou na ALCATEL PORTUGAL até finais de 2002, após ter progredido até à Chefia de várias Equipas de Produção, sendo também o responsável pelo subcontrato, tanto interno como externo. Durante o mesmo período, colaborou também, com a Empresa Valor Humano, contribuindo para a gestão de vários projetos, onde se inclui recrutamento e chefia de várias equipas, para trabalhos em diversas áreas tais como seguros e telecomunicações. Em 2003 juntou-se à Equipa Basilaris para assumir responsabilidades na Área Comercial. Quase de imediato, foi convidado a integrar a estrutura acionista da Basilaris. Desde essa altura que além da atividade de Gestão da Basilaris, se encontra também responsável pela operacionalização dos contratos internacionais da Basilaris, tal como de todo o processo de comunicação, certificação e reporting com as representadas AchieveGlobal e Gazing Performance Systems. Tem vindo a implementar, desenvolver e acompanhar, programas, sistemas de formação e consultoria em várias organizações nacionais e multinacionais, tanto em Portugal como Angola e nos mais variados setores empresariais. Recentemente foi também eleito como Presidente da Assembleia Geral da Associação Profissional de Formadores.

DESTINATÁRIOS

- Profissionais com responsabilidades em vendas (Equipas Comerciais, Chefias Intermédias e Superiores)
- Profissionais que pretendam desenvolver conhecimentos e melhorar o seu desempenho nas áreas de Vendas, Marketing, Liderança e Serviço ao Cliente, aperfeiçoando Processos, formas de trabalhar e Competências pessoais
- Outros profissionais interessados no tema

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

As **CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO** são aplicáveis às modalidades de formação presencial e online.

A inscrição pressupõe o conhecimento e aceitação das **Condições Gerais de Participação**, disponíveis em:

<https://aeportugal.pt/pt/condicoes-gerais-de-participacao>