

## ONLINE | Eficiência e Qualidade no Atendimento

### DATAS

17, 24 e 31 de maio de 2022

### HORÁRIO

09:00 - 13:00

### PREÇO

Associado AEP: **108€**

Outros: **120€**

### LOCAL

Online

### DURAÇÃO

12 horas

## ENQUADRAMENTO

O atendimento é um dos principais fatores de diferenciação das marcas diante de um mercado extremamente competitivo como o atual.

Hoje, os clientes não querem apenas comprar, mas estabelecer uma relação com as marcas que passa, apesar da evolução tecnológica, pela qualidade e excelência do contato humano.

Neste curso pretende-se desenvolver competências-chave que promovam uma experiência positiva no cliente, quer se trate do cliente interno ou externo.

## OBJETIVOS

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

- Identificar as necessidades implícitas e explícitas dos clientes, através de técnicas de questionamento e escuta ativa
- Apresentar soluções para diferentes tipos de reclamações, de acordo com as técnicas abordadas na formação
- Gerir Conflitos com os clientes internos e/ou externos, aplicando corretamente as estratégias mais adequadas à situação
- Comunicar de forma clara e eficaz com os clientes, utilizando informação correta e demonstrando atitudes de disponibilidade, garantindo a total satisfação das necessidades dos clientes

## PROGRAMA

1. Conceito de Prestação de um Serviço: as necessidades dos clientes
2. O Atendimento e a Relação com os Clientes
3. A Comunicação na Gestão de Reclamações e resolução de conflitos
4. Usar o Modelo CIBER para a satisfação total do cliente

## METODOLOGIA

Técnicas de dinamização: casos práticos, exercícios, simulações e avaliação de objetivos de aprendizagem.

## FORMADORES

Maria de Jesus Fonseca

- Formadora e Consultora em Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional
- Possui um MBA Executivo em "Inovação, Internacionalização e Crescimento Inteligente"
- Concluiu a parte curricular do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos na Universidade do Minho e tem um DBA, Diploma in Business Administration com

especialização em Gestão de Recursos Humanos

- Fez Formação Especializada em Situational Leadership pelo Center for Leadership Studies

- Encontra-se a terminar o Mestrado em Gestão

- Possui 20 anos de experiência na implementação de Programas de Desenvolvimento Organizacional, que visam dotar os Gestores e Quadros Superiores das empresas de ferramentas para a Liderança, trabalhando os conceitos de Auto-Eficácia, Liderança Pessoal, Gestão da Relação e Influência, Marca Pessoal

- No seu percurso profissional passou pela docência dos seminários «Gestão do Tempo» e «Criatividade e Inovação» no Mestrado em Gestão Comercial na FEP e foi Co-docente da disciplina de «Gestão Pessoal» na pós-graduação em Gestão de Vendas na Porto Business School

- Foi Mediadora Social e Pessoal de dois cursos EFA no CESAE.

- Desempenha funções de Consultora e Formadora em Programas de Formação-Ação e ministra Formação em Formato Presencial e E-Learning.

## DESTINATÁRIOS

- Técnicos de secretariado

- Técnicos administrativos

- Outros profissionais que lidem com clientes internos e externos

## 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>