

ONLINE | Abordagem ao Cliente - Da Conquista à Fidelização

**DATAS**

20 e 22 de maio de 2024

HORÁRIO

14:00 - 17:00

PREÇOAssociado AEP: **117€**Outros: **130€****LOCAL**

Online

DURAÇÃO

6 horas

Invista nas competências da sua equipa e aproveite os 10% desconto de grupo a partir de 3 inscrições!

Não acumula com outros descontos.

ENQUADRAMENTO

Saber adequar a comunicação a cada cliente aquando da abordagem é meio caminho andado para a concretização de uma venda ou até mesmo para influenciar alguém a agir, mas este processo exige técnica e método.

Esta formação fornece estratégias de comunicação eficazes que permitem, de uma forma simples, acionar os gatilhos da persuasão necessários a uma boa abordagem ao Cliente.

Capacite os seus colaboradores para alcançarem os melhores resultados no atendimento, na consultoria comercial, no contacto telefónico, e até mesmo no relacionamento interpessoal.

OBJETIVOS

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

- Saber como abordar de forma assertiva o cliente
- Dominar técnicas de comunicação e adequá-las a cada perfil comportamental
- Criar uma estratégia de fidelização de clientes
- Saber criar uma boa experiência de consumo para o consumidor
- Saber como manter um bom relacionamento com o outro

PROGRAMA

- Comunicação ao cliente – as várias etapas – Modelo Thomas Erickson
- Identificação dos vários perfis comportamentais
- Formas de comunicar para cada perfil
- O poder de fazer boas perguntas
- Ciclo de consumo
- Jornada do consumidor – identificação das várias etapas e o que fazer em cada uma delas
- Ferramentas de fidelização

METODOLOGIA

Método ativo

Formação orientada para a prática de situações reais do quotidiano e dia-a-dia profissional utilizando “cenários teatrais”, debates, e outras dinâmicas que se verifiquem necessárias.

FORMADORES

Sandra Félix

- Licenciada na área da Comunicação e Marketing
- Master Coach de Liderança, com largas centenas de horas dadas em sessões de Coaching
- Possui diversas Certificações Internacionais em Coaching, Master Coaching em Programação Neurolinguística
- Master em Executive & Business Coaching e High Performance Coaching
- Especialista em Liderança de Alta Performance
- Criou o método C.O.N.F.I.A.R. e escreveu um e-book sob o mesmo título
- Co-autora do e-book "3 razões para ser um Intraempreendedor"
- O seu percurso profissional desde 1994, foi marcado pelo exercício de funções nas áreas de Direção de Marketing, Comercial, Liderança de Equipas, Formação, passando pela Administração de Empresas e Empreendedorismo

DESTINATÁRIOS

- Profissionais que trabalham no atendimento comercial
- Todas as pessoas queiram melhorar o seu relacionamento interpessoal

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>