



Cultura de Orientação para o Cliente

Competências Empresariais - Marketing e Vendas

- **Nível:** Intermédio
 - **Duração:** 14h
-

Sobre o curso

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

- Desenvolver Atitudes e Comportamentos de Orientação para o Cliente;
 - Efectuar um Atendimento diferenciador, personalizado e com enfoque no cliente;
 - Desenvolver uma atitude pró-ativa para a satisfação do cliente;
 - Adaptar uma atitude preventiva face a problemas e aplicar melhorias contínuas;
 - Identificar e operacionalizar as práticas de gestão que contribuem para uma relação duradoura com o cliente.
-

Metodologia

O curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios

Programa

- O Cliente
- Relação com o Cliente
- Do Trabalho Individual aos resultados da organização
- Relações duradouras

O Cliente

- Compreende a importância do cliente
- Caracterizar os determinantes da relação com os clientes
- O papel do cliente no sucesso objetivo da empresa

Relação com o Cliente

- Fatores que afetam a linguagem e o comportamento
- Linguagem positiva
- Posturas corporais assertivas, agressivas e passivas
- Identificar pontos de crescimento na relação com os clientes
- Gerir emoções com o cliente
- Comunicar com o cliente
- Gerir a venda com valor acrescentado
- Técnicas de venda personalizada

Do Trabalho Individual aos resultados da organização

- A identificação das expectativas/necessidades do cliente
- Escutar e definir os requisitos para assegurar uma resposta de qualidade
- Conhecer o cliente para o servir melhor

Relações duradouras

- Surpreender e diferenciar para fidelizar
- A filosofia “fish” aplicada à relação com o cliente