

PLANO DE FORMAÇÃO CURSO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Fundamentação

Em meio a um cenário de progressos, evoluções tecnológicas e crise, os clientes estão cada vez mais, exigentes, seletivos, sofisticados e com um alto grau de expectativas em relação ao atendimento, ou seja, ansiosos para que os problemas sejam prontamente atendidos.

E hoje, Qualidade no atendimento ao cliente é um dos principais diferenciais para a sobrevivência de qualquer organização.

Objectivos

- Transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de um bom funcionamento da organização;
- Acolher o cliente criando primeiras impressões memoráveis;
- Compreender a situação e/ou pedido do cliente, de forma a responder adequadamente;
 - Captar a atenção do cliente para lhe apresentar soluções recorrendo aos mecanismos da persuasão;
- Concluir as interações com o cliente salvaguardando total disponibilidade para futuras interações;
- Gerir reclamações do cliente, sanando a insatisfação e minimizando a emoção negativa que lhe está associada;
- Realizar um atendimento telefónico de excelência.

Destinatários

Este curso destina-se para todos profissionais, estudantes e pessoas interessadas

Requisitos

Fazer a pré-inscrição, online: www.agn-angola.com/ ou Presencial nas nossas instalações Sede, Centralidade do Kilamba, Bloco Z8, 2º Andar, Apartamento 21.

Conteúdo Programático

- 1- Perfil do profissional de atendimento;
- 2- Habilidades essenciais do profissional de atendimento;
- 3- Mecanismos que geram satisfação do cliente;
- 4- Quanto custa ofertar serviços e itens adicionais (agregação de valor);
- 5- Estratégia ACM: atrair, conquistar e manter clientes;
- 6- Ações de estímulo à indicação de novos clientes;
- 7- Conceitos de recentidade (clientes ativos e passivos), frequência e valor – RFV;
- 8- Situações de atendimento;
- 9- Imagem sólida e positiva no mercado;
- 10- Medindo o índice de satisfação, após os esforços direcionados na busca da satisfação do cliente.

Métodos

- ✓ Explicativo;
- ✓ Interrogativo (perguntas);
- ✓ Chuva de ideias;
- ✓ Elaboração conjunta;
- ✓ Projecto Simulação.

Equipamentos

- ✓ Computador;
- ✓ Manuel de Apoio

Duração e Carga horária

- ✓ Duração: 1 Semana
- ✓ Carga Horária: 10H

Investimento

- ✓ 45.000,00 Kz

Local da Formação

Presencial: Centralidade do Kilamba, Bloco Z8, 2º Andar, Apartamento 21

Online: Plataforma Zoom

Contacto: 927 554 119/ 222 744 242
apoio@agn-angola.com www.agn-
angola.com

Contacto: 927 554 119/ 222 744 242
apoio@agn-angola.com www.agn-angola.com

Contacto: 927 554 119/ 222 744 242
apoio@agn-angola.com www.agn-angola.com