

## A Comunicação e o Atendimento de Qualidade

O processo da comunicação pode ser eficiente e eficaz. A eficiência está relacionada com os meios utilizados enquanto a eficácia está relacionada com o objetivo de transmitir uma mensagem com significado, ou seja, uma deve completar a outra. Hoje o atendimento diferenciado tem um impacto enorme no sucesso da marca e da venda do produto. As empresas foram obrigadas a despertar para a necessidade do atendimento ao cliente e alertadas que para serem competitivas já não basta apenas um bom serviço, é preciso ter o melhor. Um atendimento de qualidade ao cliente é uma forma de diferenciar-se da concorrência.



**Duração: 18 Horas**

### Objectivos Gerais

Dotar os participantes de competências necessárias para utilizar os procedimentos adequados de forma a corresponder às necessidades do cliente e a melhor intervir com ele.

### Objectivos Específicos

No final da acção os participantes deverão estar aptos a: Aplicar as técnicas adequadas aos diversos tipos de atendimento. Contornar de forma produtiva as situações difíceis. Contribuir para a boa imagem da empresa e para a fidelização dos clientes.

- Compreender a importância de um atendimento por excelência;
- Aumentar os índices de satisfação (global e parcial – por serviços e por clusters de clientes);
- Focalizar no cliente e ter percepção das suas necessidades e dificuldades;
- Melhorar a relação com o cliente, a comunicação verbal e a argumentação;
- Utilizar métodos para o atendimento eficaz presencial, telefónico e utilizando os restantes canais de comunicação no interface com os diferentes clientes dos serviços.

### Destinatários/Pré-Requisitos

Este curso é destinado a todos os profissionais que pretendam adquirir ou melhorar os seus conhecimentos nesta área.

### Conteúdos Programáticos

#### Módulo 1 - Atendimento Padronizado versus Atendimento Personalizado

- A comunicação verbal e não verbal;
- A informação de retorno: o feedback;
- O poder do comportamento no relacionamento interpessoal;
- Os estilos / atitudes de comunicação;

#### Módulo 2 - O Atendimento de Qualidade

- A mudança serviço ao cliente;
- Tipos de clientes: motivações “racionais” e “emocionais”;
- O serviço ao cliente: a componente processual e humana;

#### Módulo 4 - Evitar e Lidar com Situações Difíceis

- Técnicas para o desenvolvimento de comportamentos assertivos;
- A reclamação como oportunidade
- Regras de ouro na gestão de reclamações.

#### Módulo 3 - Comunicação e Atendimento

- As fases do atendimento:
- Acolhimento;
- Exploração do pedido;
- Respostas ao pedido;
- Finalização do atendimento.
- As técnicas do atendimento;
- A importância do acolhimento como primeiro elemento de percepção de um atendimento de excelência;
- A comunicação – arquétipos e elementos do sistema;
- Principais barreiras à comunicação;