

Recuperação de Clientes

Nos negócios, todos nos preocupamos constantemente em conquistar novos clientes e desenvolvemos sempre todo o tipo de esforços para o fazermos. No entanto, muitas das vezes sem nos apercebemos, lentamente alguns dos clientes vão deixando de comprar. E, como todos nós sabemos, os clientes são a principal razão de ser de qualquer empresa e o suporte de qualquer negócio. Portanto, este curso ajuda a conhecer melhor os clientes para assim os sabermos manter satisfeitos e apresenta também, métodos práticos para recuperar clientes perdidos.



Duração: 12 Horas

Objectivos Gerais

Este Curso tem como objetivo capacitar os formandos de conhecimentos para perceber os motivos de abandono dos clientes e formas de os recuperar e manter.

Objectivos Específicos

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Saber gerir as reclamações;
- Transformar um cliente insatisfeito, num cliente satisfeito;
- Olhar para as reclamações em oportunidades de venda;
-

Destinatários/Pré-Requisitos

Este Curso é dirigido a profissionais da área de Vendas, Gestão, Marketing, Recursos Humanos, Serviços Administrativos, supervisores de atendimento, e demais executivos, interessados no aumento das vendas e na retenção de clientes e no lucro das empresas.

Conteúdos Programáticos

Módulo 1 - Enquadramento Geral

- Porque compram os clientes?
- Três regras de ouro no relacionamento com clientes;
- Descobrir motivos de abandono dos clientes;

Módulo 2 - O que se sabe sobre reclamações

- Reclamações e emoções;
- O impacto das reclamações na vida emocional de cada um.

Módulo 3 - Comunicação interna e externa

Módulo 4 - Qual o meu contributo como colaborador da empresa

- Prevenção do erro;
- Coragem, empatia, flexibilidade, criatividade, qualidade e segurança;
- Como sou atualmente e como quero ser;

Módulo 5 - Os ingredientes – qualidades de um colaborador na área das reclamações

Módulo 6 - As ferramentas:

- A escuta empática, as questões, a linguagem, a escrita;

Módulo 7 - Qual o contributo do cliente

Módulo 8 - Os prazos – os bons e os ideais

- O que nos surpreende enquanto clientes?

Módulo 9 - Como gostaríamos de ser tratados nas reclamações?

Módulo 10 - A reparação do erro

Módulo 11 - Os segredos

- Como encantar um cliente que reclama
- O follow-up;

Módulo 12 - O que os nossos clientes mais valorizam?

Módulo 13 - Quais são as dificuldades na implementação?

- Modos de ultrapassá-las;

Módulo 14 - Qual o meu plano de ação?

- Preparar plano de recuperação faseado de clientes,
- A metodologia a praticar continuamente;
- Tornar clientes insatisfeitos em clientes satisfeitos;
- Como lidar com clientes zangados;
- Fidelizar clientes.