

Técnicas de Fidelização de Clientes

A relação com o cliente é, cada vez mais, um aspecto preponderante do sucesso empresarial, não se podendo descurar a política de gestão de reclamações e satisfação dos clientes. Assim, este curso pretende facultar os conhecimentos mais actualizados acerca da gestão de reclamações, conducentes à satisfação acrescida e à fidelização sustentada dos clientes.



Duração: 18 Horas

Objectivos Gerais

Este curso visa modernizar a gestão e promover a eficiência e eficácia do relacionamento com o cliente, dando particular ênfase aos aspectos críticos da gestão de reclamações; aos métodos para aumentar a satisfação dos clientes e aos mecanismos conducentes à fidelização dos clientes.

Objectivos Específicos

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Melhorar o atendimento ao cliente;
- Gerir as expectativas e a experiência dos clientes;
- Organizar e gerir eficientemente as funções de atendimento e serviço aos clientes;
- Melhorar a relação e a comunicação com os clientes, com vista a maximizar o nível de satisfação e fidelização.

Destinatários/Pré-Requisitos

É destinado a directores, chefias e profissionais de marketing, vendas, atendimento e serviço ao cliente e público em geral.

Conteúdos Programáticos

Módulo 1. Introdução (2 Horas)

- A Natureza das Organizações
- O Comportamento e o Valor do Cliente
- Objectivos de Marketing
- Sistemas de Informação em Marketing
- Pesquisa de Marketing

Módulo 2 – O Cliente (1 Hora)

- Compreender a Importância do Cliente.
- Caracterizar os Determinantes da Relação com os Clientes.
- O Papel do Cliente no Sucesso e Objectivos da Empresa.

Módulo 3 – Relação com o Cliente (1 Hora)

- Factores que afectam a Linguagem e o Comportamento.
- Linguagem Positiva.
- Posturas Corporais Assertivas, Agressivas e Passivas.
- Identificar Pontos de Crescimento na Relação com os Clientes.
- Agir e não reagir num Processo de Venda.
- Gerir Emoções com o Cliente.
- Comunicar com o Cliente.

Módulo 4. Gestão da Satisfação do Cliente (4 Horas)

- Fundamentos da Satisfação do Cliente
- Gestão de Expectativas
- Determinantes da (In)Satisfação
- Consequências da (In)Satisfação
- Avaliação da Satisfação do Cliente
-

Módulo 5 – Técnicas de Venda Personalizada (1 Hora)

- A Abordagem Positiva e Pró-Activa.
- Conhecer o Cliente para o Servir Melhor.
- Técnicas de Levantamento de Necessidades.
- Gerir a Venda com Valor Acrescentado.
- Responder às Necessidades dos Clientes.
- Técnicas de Esclarecimento de Objecções/Dúvidas.
- Técnicas de Fecho e Últimas Impressões.

Módulo 6 - Gestão da Fidelização do Cliente (5 Horas)

- Fundamentos da Fidelização do Cliente
- Fidelização e Retenção
- Sistemas de Fidelização do Cliente
- Recuperação de Clientes Perdidos
-

Módulo 7 – Relações Duradouras (1 Hora)

- Surpreender e Diferenciar para Fidelizar.
- A Filosofia “Fish” aplicada à Relação com o Cliente.

Módulo 8. Gestão de Reclamações (3 Horas)

- Fundamentos da Reclamação do Cliente
- A Prevenção do Erro
- A Reparação do Erro
- Gestão do Processo de Reclamação
- Comunicação Externa e Interna