

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

TEMÁTICA:

Atendimento a clientes, postura e comportamento, motivação, relações humanas, sucesso em vendas

OBJETIVO DO PROGRAMA:

O bom atendimento pode ser decisivo na captação e/ou manutenção de um cliente ou de um bom negócio. O objetivo deste programa é trazer aos participantes como melhorar o atendimento ao cliente interno e externo, a fim de proporcionar um ganho nos resultados da empresa e a satisfação dos funcionários e dos clientes em geral.

PROGRAMA BÁSICO:

- Empresas que admiramos – o que elas tem em comum? Conceito de qualidade no serviço de atendimento ao cliente: expandir os conhecimentos sobre o cliente e o negócio
- Competências necessárias para um profissional que atende e como desenvolvê-las (ideal de servir)
- As quatro fases do atendimento a clientes (entender, atender, satisfazer, encantar)
- Porque perdemos clientes e negócios? Na era da informação a diferença é o comportamento das pessoas nas transações comerciais e sociais
- Quem são seus clientes? Análise dos papéis cliente x fornecedor interno e externo
- Como agem os clientes quando estão satisfeitos?
- O atendimento sob a ótica do cliente – o que ele espera de você? Como os clientes gostam de ser tratados
- O cliente sempre tem razão mesmo? Ampliando a visão sobre o cliente
- Atendimento como diferencial do negócio: o profissional de sucesso é aquele que identifica oportunidades e soluções e mantém a postura profissional ativa – diagrama das oportunidades
- O poder da imagem. Gestos e postura para um bom atendimento
- Os 10 passos fundamentais para a Excelência no Atendimento
- Como atingir a Excelência no Atendimento e Encantar o Cliente

METODOLOGIA:

Apresentação interativa com exercícios individuais e em grupo, vídeos, música, conteúdo aplicável e casos reais. São utilizadas técnicas de PNL, Andragogia, Psicodrama e Estudo de Caso.

DURAÇÃO:

Palestra: 1h30 (podendo ser apresentada em 1h ou 2h)

Curso: 4 a 16 horas

APRESENTADOR / PALESTRANTE:

ROGERIO MARTINS – Psicólogo, Professor Universitário, Consultor Organizacional e Sócio-Diretor da Persona Consultoria & Eventos. Pós-Graduado em Recursos Humanos e Psicodrama. Pesquisa e atua com desenvolvimento de pessoas e comportamento humano nas organizações há mais de 20 anos. Autor do livro “Reflexões do Mundo Corporativo” e possui diversos artigos sobre gestão humana e empresarial publicados em revistas, jornais e sites de todo o Brasil e Portugal.

ALGUMAS EMPRESAS QUE JÁ CONTRATARAM ESTE PROGRAMA:

AMIL, SABESP, Vicunha Têxtil, Banco Itau, DIMEP, Intermédica, Nutron Alimentos, ABET, Prefeitura de Campinas, WTorre Engenharia, Cacau Show, Banco Real, entre outras.

CONTATO:

PERSONA CONSULTORIA & EVENTOS

Rua Voluntários da Pátria, 2452 – cj. 53 – 02402-000 – São Paulo - SP

contato@rogeriomartins.com.br - www.rogeriomartins.com.br

Telefone (11) 2645-4354 / 99622-4030