

Atendimento excepcional de clientes

Necessidade

O atendimento de clientes é uma actividade que gera tensão. Não é fácil projectar uma imagem afável ao longo de todo o dia. Além disso, os clientes reparam quando alguém efectua uma tarefa de forma rotineira. Ultrapassar estes obstáculos e **manter uma atitude positiva**, evitando ser influenciados pelas tensões do dia a dia, é a chave de todo bom serviço.

Este Training permite **potenciar as capacidades pessoais** e modificar as atitudes no relacionamento com os clientes de forma a **aumentar a capacidade de influir** neles de forma positiva e dar mais atenção às suas necessidades, tornando a sua empresa conhecida por um excelente atendimento.

O objectivo é descobrir ferramentas que permitam **resolver os problemas de atendimento** e as dificuldades de relacionamento com os clientes, mantendo uma atitude positiva ao longo de todo o dia.

Conteúdos

1. A atitude de serviço

- Quem são os clientes e qual é a sua **rentabilidade**?
- O serviço **excepcional**: como ser mais positivos e entusiastas
- Descobrir ferramentas de auto-controlo e de **auto-motivação**
- Potenciar a criatividade e a **iniciativa** pessoal

2. A capacidade de comunicação

- Sintonizar com o cliente e estabelecer um ambiente harmónico
- Aumentar a capacidade de **influir positivamente** nos clientes
- Adquirir técnicas para inspirar maior **confiança**
- Conseguir que os clientes se sintam realmente ouvidos e atendidos
- Satisfazer as **expectativas** dos clientes

3. Lidar com clientes difíceis

- Tipologias de clientes. Como lidar com eles.
- Tratamento de **objecções** e situações delicadas
- O **auto-controlo** e o controlo do cliente. Como mantê-los
- Como manter uma atitude positiva ao longo de todo o dia
-

4. Atendimento de Reclamações

- Reclamações: **causas** mais frequentes e como **preveni-las**
- Como recuperar a **confiança** de um cliente
- Como tranquilizar clientes exaltados e controlar situações difíceis

Metodología

Com um estilo simples e ameno, os Treinadores fazem com que o treino seja altamente dinâmico, o que origina um ambiente de trabalho activo e motivador que facilita a aprendizagem.

Durante estas sessões:

A exposição do Treinador vai sendo intercalada com as apresentações experimentais dos assistentes, que expõem aos restantes participantes o que foi posto em prática entre sessões.

- Os assistentes desenvolvem casos e práticas reais.
- O Treinador e o resto do grupo analisam o que foi exposto por cada participante e estabelecem os prós e os contras das suas actuações.
- O Treinador facilita um *feedback* constante por parte dos assistentes.

Não há dúvida de que esta metodologia faculta:

- Uma alta participação por parte dos assistentes.
- A aplicação imediata à realidade quotidiana de tudo o que foi aprendido.