



## Atendimento ao cliente e gestão de reclamações

Fidelizar clientes através de um atendimento de excelência

 Presencial

Duração : 2 dias (14 horas)

Referência : 142

Preço : 700,00 € + IVA

Intra empresa : Sob consulta

⇒ Disponível em formato presencial e 100% digital

Empresas orientadas para o cliente assumem a prioridade de um “serviço de excelência”, visando a satisfação e fidelização dos clientes.

Esta ação de formação impulsiona a diferenciação positiva da empresa e a lealdade dos seus clientes através do desenvolvimento de

- competências de relacionamento interpessoal essenciais para um atendimento personalizado;
- um conjunto de boas práticas e comportamentos potenciadores de uma imagem distintiva;
- técnicas e ferramentas de gestão de reclamações visando a satisfação e fidelização dos clientes e a melhoria contínua da empresa.

### Objetivos

No final da formação os participantes deverão ser capazes de:

- transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de um bom funcionamento da organização;
- acolher o cliente criando primeiras impressões memoráveis;
- compreender a situação e/ou pedido do cliente, de forma a responder adequadamente;
- captar a atenção do cliente para lhe apresentar soluções recorrendo aos mecanismos da persuasão;
- concluir as interações com o cliente salvaguardando total disponibilidade para futuras interações;
- gerir reclamações do cliente, sanando a insatisfação e minimizando a emoção negativa que lhe está associada;
- realizar um atendimento telefónico de excelência.

### Destinatários

- Profissionais que contactem com clientes visando o seu atendimento e satisfação e que têm como missão gerar e contribuir para uma imagem de excelência das empresas.

### Percurso de aprendizagem

#### Desenvolver a Satisfação e Fidelização do Cliente

- Avaliar o impacto da função de atendimento na empresa e no cliente.
- Reconhecer a importância dos incidentes críticos na relação com o cliente.
- Reforçar a imagem da empresa:
  - identificar os comportamentos-chave a adotar para salvaguardar a satisfação e a fidelização do cliente;
  - conhecer e ultrapassar as barreiras e os constrangimentos ao processo de comunicação.

## Acolher o cliente desenvolvendo uma relação de confiança

- A formação de uma Primeira Impressão Positiva:
  - a importância do sorriso, da voz e da postura;
  - os comportamentos verbais e não-verbais a adotar;
  - as regras de cortesia, etiqueta e protocolo num serviço de atendimento de excelência.

## Compreender o cliente para melhor o satisfazer

- Distinguir as necessidades operacionais e relacionais do cliente.
- Demonstrar disponibilidade e determinação na compreensão do cliente:
  - utilizar as perguntas para diagnosticar a situação do cliente;
  - manifestar compreensão pelo cliente através da empatia e da reformulação;
  - controlar o diálogo, salvaguardando a relação e a qualidade do atendimento.

## Apresentar soluções "à medida" do cliente

- O papel da argumentação no processo de persuasão.
- Apresentar soluções em detrimento de condições e procedimentos da empresa:
  - transformar barreiras em oportunidades para o cliente;
  - encaminhar adequadamente o cliente face a situações de reduzida autonomia.
- Garantir o envolvimento do cliente durante a apresentação da solução: a importância da concordância progressiva.

## Concluir o contacto de forma positiva

- Saber conduzir o cliente para o fecho, defendendo a solução apresentada.
- Acompanhar e despedir-se do cliente, garantindo a total satisfação do cliente.

## Gerir Reclamações sanando a insatisfação do cliente

- O que é uma reclamação e o que não é.
- O impacto e a importância das reclamações no desenvolvimento das empresas.
- Compreender o envolvimento emocional e as expectativas do cliente que reclama:
  - o que leva o cliente a reclamar;
  - lidar com as emoções disruptivas do cliente insatisfeito.
- Analisar a situação do cliente, centrando-se nos factos e na procura de soluções mutuamente satisfatórias.
- Apresentar soluções satisfatórias para o cliente e para a empresa:
  - resolver satisfatoriamente as reclamações dos clientes: sugerir persuasivamente soluções/atuações;
  - dizer "não" a um cliente que não tem razão: saber manter a firmeza em situações difíceis.

## Lidar com as especificidades do atendimento telefónico

- As especificidades de comunicação por telefone: boas práticas e erros a evitar:
  - aplicar as regras de cortesia, atendimento e protocolo no atendimento telefónico;
  - acolher o cliente de forma diferenciadora e positiva;
  - utilizar a voz como veículo privilegiado de comunicação;
  - saber transferir e/ou encaminhar corretamente o cliente.

## Métodos pedagógicos

- Exposições pelo formador, complementadas com exercícios, trocas de experiências e reflexões interativas com o grupo de participantes.
- Exercícios de simulação para treino das técnicas de atendimento e gestão de reclamações abordadas.

## Pontos fortes

- Curso de formação eminentemente prático em que, através de diversos exercícios e momentos de partilha, os formandos podem esclarecer as suas dúvidas e questões quotidianas.