



unave

associação para a formação
profissional e investigação
da universidade de aveiro

Comunicação e Atendimento ao Cliente

duração

12 horas

datas de realização

1ª ed: 23 e 25 de janeiro de 2017

2ª ed: 15 e 17 de fevereiro de 2017

3ª ed: 13 e 15 de março de 2017

horário

das 9h30 às 12h30
e das 14h00 às 17h00

objetivos gerais

No final da ação de formação cada participante terá tomado consciência da importância do papel na qualidade do serviço prestado ao cliente, saberá enfrentar positivamente situações de tensão e/ou conflito e comunicar com mais eficácia com o cliente interno e externo.

conteúdos programáticos

1. Saber transmitir a imagem de uma empresa orientada para o cliente
 - Tomar consciência da importância do atendimento para a imagem da organização
2. As competências fundamentais dos profissionais do atendimento
 - A comunicação eficaz
3. Identificar as necessidades do cliente e propor soluções ajustadas
4. As fases do atendimento
 - A importância do primeiro impacto junto ao cliente
 - Saber compreender o pedido do cliente: as perguntas
 - Como apresentar soluções de forma convicta e persuasiva
 - Saber lidar com as objeções
 - A reformulação: técnica essencial na conquista da confiança do cliente
 - Solucionar a situação ou encaminhar para o interlocutor adequado
5. Saber resolver de forma adequada situações de potencial conflito
 - Etapa para a resolução de reclamações
6. A especificidade da comunicação telefónica na emissão e receção de chamadas

coordenadora e formadora



A coordenação científico-pedagógica é da responsabilidade da Prof.ª Judite Maria Manso docente de Marketing e Vendas na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro. É Diretora Geral no IPRC – Instituto Português de Relações com o Cliente. Desenvolve funções de Consultoria nas áreas de Gestão, Comercial, Estratégica, Marketing e Comportamental.

É formadora, desde 2004, em algumas das mais conceituadas PME's, ramo industrial, comercial e serviços.

A formação é da responsabilidade da Professora Ana Patrícia Pinto de Lima, Mestre em Marketing pela FEP – Faculdade de Economia da Universidade do Porto.