

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

CARGA HORÁRIA: 15 horas

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. Qualificação no atendimento ao cliente;
2. Trabalho em equipe;
3. Comunicação eficaz;
4. Expressões que melhoram o relacionamento profissional com o cliente;
5. Conhecendo o produto e / ou serviço;
6. Atitudes e comportamento no atendimento;
7. Tipos de clientes;
10. Como lidar com reclamações e objeções;
11. Técnicas para manter uma boa comunicação, audição e voz;
12. Planejamento pré-chamada;
13. Elaboração de scripts;
14. Aproveitando o impacto da primeira impressão;
15. Simulações práticas de atendimento.