

Área de formação

**Liderança e Desenvolvimento
Pessoal**



Conteúdo Programático

Inovação no Serviço ao Cliente



IN-CLASS



7 HORAS



SABER
ESTAR/SER

40%



SABER FAZER

40%



SABER SABER

20%

Destinatários

Gestores, Diretores, Coordenadores de Equipas, Team Leaders, Gestores de Projeto e outras Lideranças que pretendam desenvolver competências práticas nas matérias de Visão Estratégica | Orientação para o cliente | Planeamento | Coordenação | Equipas colaborativas | Qualidade | Responsabilidade.

Nº mínimo de inscritos

6

Pré-requisitos

-

Créditos: 50

Para efeitos de certificação
PRIMAVERA

Contactos

Angola/ (+244) 222 440 447
academy_ao@primaverabss.com

Cabo Verde/ (+238) 356 37 73
academy@primaverabss.com

Moçambique/ (+258) 21 303 388
academy_mz@primaverabss.com

Portugal/ (+351) 253 309 241
academy@primaverabss.com

Objetivos

O objetivo primordial de qualquer empresa é sem dúvida vender com sucesso os seus produtos e serviços de forma rentável, mantendo uma relação de continuidade com os seus clientes. Como tal é importante a prática do Empowerment comercial, alinhando a Liberdade com a responsabilidade de se mudar o “GPS Mental” para um estado de maiores recursos na arte de gerir clientes.

Principais Objetivos:

- Identificar a importância da atitude proactiva na relação com o cliente;
- Melhorar o relacionamento com o cliente por meio de uma abordagem consultiva;
- Promover uma vivência prática alinhando a Liberdade com a responsabilidade de se mudar o “GPS Mental” para um estado de maiores recursos na arte de gerir clientes;
- Aumento da influência junto do Cliente;
- Criar relações construtivas, gerir eficazmente expectativas.

Plano de Formação

Diferenciação no Serviço ao Cliente

O Cliente como foco da atividade da Empresa, dos colaboradores e das equipas
Relação entre qualidade, satisfação, fidelização e rentabilidade
Gestão Eficaz de Clientes: estratégia, práticas, metodologias
Inovação de Processos e Procedimentos Comerciais

Gestão Eficaz de Clientes

Estratégias, práticas e metodologias