

Área de formação

**Liderança e Desenvolvimento
Pessoal**



Conteúdo Programático

Who killed the Client?



SEMINARS



4 HORAS



40%



40%



20%

Destinatários

Gestores, Diretores, Coordenadores de Equipas, Team Leaders, Gestores de Projeto e outras Lideranças que pretendam desenvolver competências práticas na área do Serviço ao Cliente.

Nº mínimo de inscritos

6

Pré-requisitos

-

Créditos: 25

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

Reflexão sobre a capacidade de adoção de uma atitude comercial baseada e suportada na qualidade e na excelência do serviço ao cliente.

Principais Objetivos:

- Proporcionar uma abordagem prática de identificação dos desafios na relação com o cliente
- Promover a resiliência no relacionamento interpessoal com o cliente
- Reconhecer os elementos essenciais para um serviço de qualidade

Plano de Formação

1. **Cliente Interno vs Cliente Externo**
2. **Qualidade no serviço ao cliente**
3. **Marketing de Relacionamento**