

LOCAL: Lisboa

DURAÇÃO: 14 Horas

HORÁRIO: das 09h às 13h e das 14:30 às 17:30

DESTINATÁRIOS:

Profissionais que desenvolvam funções de contacto com o cliente

O conceito de “excelência” no serviço de atendimento ao cliente é um foco fundamental para várias organizações hoje, as empresas que pretendam manter a sua vantagem competitiva, devem querer mais e construir relações duradouras com os clientes.

“Conquistar novos clientes custa entre 5 a 7 vezes mais do que manter os já existentes”, Philip Kotler (2008), razão suficiente para desenvolver competências que facilitem a fidelização.

Objetivo Geral:

- Proporcionar aos participantes técnicas de fidelização de clientes.

Percurso pedagógico:

- As técnicas de argumentação:
- Características, vantagens e benefícios
- Como se ajustar ao estilo do interlocutor
- Conhecer os tipos de clientes difíceis
- Como lidar com as principais objeções
- Solucionar situações difíceis com assertividade
- Como concluir as vendas eficazmente