

5ª edição do Curso Intensivo **QUALIDADE NO ATENDIMENTO E NA RELAÇÃO COM O CLIENTE**, de nível III, a ter lugar nas Instalações do CESU - CENTRO DE ENSINO SECUNDÁRIO E UNIVERSITÁRIO (Praça das Flores, 125 - 3º, Porto), no próximo dia **10 de Dezembro**, com início às 08:45, sendo o Formador o **Dr. André Reis**, Especialista em Comunicação Empresarial

CURSO NÍVEL III

QUALIDADE NO ATENDIMENTO E NA RELAÇÃO COM O CLIENTE

Porto, 10 de Dezembro de 2009
Reis

5ª edição

Monitor: Dr. André

INTRODUÇÃO

Vender é comunicar! Se não atendermos bem um Cliente, ele vai-se embora . e não volta! Não o atendemos bem, não vendemos! Um bom atendimento ao público é a arma base e fundamental no aumento das vendas de qualquer Empresa ou Organização. A qualidade no atendimento e na relação com o cliente envolve aspectos comportamentais que serão tratados neste Curso.

OBJECTIVO

O atendimento ao cliente está cada vez mais exigente e não se admite falta de profissionalismo. Os Formandos devem sair desta acção de formação com a percepção e compreensão das melhores técnicas de atendimento.

PROGRAMA

1. Quais as expectativas de um cliente quando quer ser atendido
2. Qual a melhor postura a ter com um cliente
3. O vestuário como arma de atendimento ao público
4. A recepção e acolhimento mais eficaz no atendimento
5. A comunicação não verbal como instrumento de excelência no atendimento
6. O atendimento telefónico como arma essencial no acolhimento de clientes
7. Como lidar com clientes descontentes
8. Qual a melhor forma de saber escutar e compreender o cliente
9. As regras base para uma comunicação escrita inteligente
10. Como lidar eficazmente com reclamações
11. Quais as características ideais a ter nas instalações de uma Empresa/Organização para melhor servir o cliente

INTERESSA A

Toda e qualquer pessoa que lide com o Atendimento ao Público, Atendimento Telefónico e Relações com Clientes, Escriturárias, Recepcionistas, Telefonistas, Responsáveis Comerciais, Vendedores, Responsáveis pelas Compras, Assistentes Técnicas, Secretárias, Técnicos Administrativos, Responsáveis pela Qualidade e Serviço ao Cliente, em Empresas Comerciais, Industriais e de Serviços, Autarquias e outras Organizações

MÉTODO DE EXPOSIÇÃO

Método expositivo. Discussão de problemas em grupo e debate. Apresentação de casos práticos.

FORMADOR

Dr. André Reis. Especialista em Comunicação Empresarial, com mais quinze anos de experiência em domínios do Atendimento e da Relação com Clientes. Formador acreditado pelo IEFP.

DATA E HORÁRIO

Dia 10 Dezembro 2009

08:45 - 09:00	Recepção	
09:00 - 11:00	Curso	14:30 - 16:30
11:00 - 11:30	Pausa	16:30 - 17:00
11:30 - 13:00	Curso	17:00 - 18:30
13:00 - 14:30	Pausa	

PREÇO DA INSCRIÇÃO

O valor da inscrição é de ? 80,00 (+ 20% IVA), pagável até à data de realização do Curso, e inclui os Textos de Apoio e um Certificado de Frequência.

LOCAL DO CURSO E INFORMAÇÕES

CESU - Centro de Ensino Secundário e Universitário

Praça das Flores, nº 125 - 3º - Sala 33
4300 - 401 Porto

Tel.: 22 093 75 30

Fax: 22 093 75 28

Email: cesu@cenertec.pt

**INSCRIÇÃO NO CURSO: QUALIDADE NO ATENDIMENTO E NA RELAÇÃO COM O
CLIENTE (Porto, 10 de Dezembro de 2009)**

NOME:

PROFISSÃO:

CARGO QUE OCUPA:

EMPRESA/ORGANIZAÇÃO:

ENDEREÇO:

CÓDIGO POSTAL:

LOCALIDADE:

Nº CONTRIBUINTE:

TEL:

FAX:

E-MAIL:

Opções de pagamento (por favor, assinale a opção):

Cheque à ordem de Cenertec - Centro de Energia e Tecnologia, no valor de **96,00 ?**

Transferência bancária: CGD (Águas Santas) - **NIB: 0035 0005 0000 3329 63027**
(Por favor indicar Ordenante ou nº da factura quando efectuar a transferência)