

QUALIDADE NO ATENDIMENTO A CLIENTES

APRESENTAÇÃO

Para o cliente, a linha de frente é a empresa. Toda vez que uma pessoa contata a organização, pessoalmente, por telefone ou por e-mail, ele constrói uma imagem positiva ou negativa, a partir da experiência que ela teve com o profissional que o atendeu.

Quando o cliente é mal ou bem atendido, ele generaliza a experiência para a imagem geral que faz do serviço. Na maioria das vezes, ele não se lembra da pessoa que o atendeu, mas se lembra do sentimento que aquela interação lhe provocou. E o ser humano tem uma tendência a notar mais os erros do que os acertos das outras pessoas.

O cliente hoje é mais exigente, conhece seus direitos, têm referências de bom atendimento, por isso ele quer ter um tratamento respeitoso e personalizado. Ser bem atendido não basta, ele quer ser encantado. Para ter excelência na prestação do serviço, as empresas precisam ter profissionais qualificados, que tenham competência técnica e emocional. Os clientes esperam que os profissionais que os atendem percebam suas características e necessidades.

Neste treinamento você saberá como a sua organização poderá preparar-se para transformar os atendentes em profissionais de relacionamento e conseguir a tão desejada fidelidade dos clientes.

A QUEM SE DESTINA

Profissionais que lidam diretamente com os clientes internos e externos.

RESULTADOS PARA OS PARTICIPANTES

- Busca permanente de informações sobre os clientes e suas necessidades para melhor atendimento de suas expectativas.
- Conscientização da responsabilidade da linha de frente na criação e manutenção de uma imagem positiva da empresa.
- Utilização de técnicas de comunicação e relacionamento para interagir com os clientes, respeitando suas características e o contexto da situação.
- Administração de situações estressantes e de insatisfação, mantendo o equilíbrio emocional.
- Utilização de estratégias para encantar o cliente e controlar das situações de atendimento.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

O Cliente

- Expectativa do cliente x percepção do atendimento.
- Quais são suas necessidades?
- Quais são seus medos?
- Momentos da verdade: momento em que o cliente avalia o atendimento.

O profissional de atendimento

- Responsabilidade com a imagem da empresa.
- Postura e ética profissional.

Comunicação e relacionamento com os clientes

- Percepção do cliente, seu momento, diferenças individuais e comportamentos.
- Percepção das expressões corporais e escolha de expressões favoráveis.
- Empatia: colocar-se no lugar do cliente.
- Solidariedade: Importar-se com as necessidades dos clientes e agir com base nelas.
- Conexão com as necessidades do cliente, sem ele precisar falar.
- Captar e responder aos sinais não verbais.
- Tom de voz: cuidados com a maneira de falar.
- Substituir palavras e expressões negativas por outras positivas e persuasivas.
- Ser específico na transmissão das informações.
- Saber ouvir para compreender a mensagem e interagir com o cliente.
- Fazer perguntas para identificar as necessidades e esclarecer situações duvidosas e estressantes.

- Saber dizer NÃO.
- Lidar com opiniões divergentes.
- Rapport: adequação ao cliente.

Como manter a calma nas situações estressantes:

- Situações que abalam as emoções.
- Como lidar com as situações estressantes.
- Como substituir uma emoção negativa.
- Exercícios para acalmar/relaxar.

Estratégias para encantar o cliente

- 1º. Faça o cliente se sentir bem-vindo.
- 2º. Esteja bem informado.
- 3º. Seja proativo. Antecipe-se.
- 4º. Faça algo extra! Facilite a vida do cliente.
- 5º. Acompanhe a solução do problema.
- 6º. Cumpra as promessas: horários, prazos e resultados.
- 7º. Saiba lidar com reclamações.
- 8º. Saiba lidar com clientes exigentes e/ou irritados.
- 9º. Finalize com chave de ouro.

METODOLOGIA

Dinâmica e participativa, possibilitando reflexão e insights sobre a maneira pessoal de lidar com o tema do curso. Realização de atividades individuais e em grupo, discussão de vídeos e vivências, utilizando técnicas de aprendizagem acelerada, psicodrama e programação neurolinguística.

CARGA HORÁRIA

O curso terá a duração de 16 (dezesesseis) horas, em dois dias.

PROFESSORA – ELIZABETH VALERIANO

MBA em Qualidade e Produtividade, pela UFF-RJ, com Especialização em Desenvolvimento de RH pela FGV/RJ e Pós-graduação em Filosofia, pela UGF-RJ. Formação em Letras pela UGF-RJ.

Certificada Internacionalmente em Coaching, pela Integrated Coaching Institute e pela Lambent do Brasil. Qualificada para aplicação e interpretação do MBTI. Formação em Psicodrama Organizacional e Arteterapia, Practitioner em Programação Neurolinguística.

Consultora especializada em programas de desenvolvimento gerencial como: liderança, gestão de pessoas, comunicação interpessoal, feedback gerencial, líder coach, gestão de conflitos, motivação, gestão do tempo, desenvolvimento de supervisores; e em programas para desenvolvimento de equipes, comunicação, relacionamento e atendimento a clientes.

Desenvolveu programas de treinamento para inúmeras organizações, entre elas: VALE, TST, TRT-AL, TSE, TRE-RJ, CENIBRA, RICOH, FIOCRUZ, CORREIOS, CHESF, ELETRONUCLEAR, CNC, SESC-DN, SENAC-DN, PETROBRAS, BANDES, INTO entre outras.

Mais de vinte anos de atuação em RH, com sólida experiência em atividades de desenvolvimento de pessoas.

Professora do **IDEMP** – Instituto de Desenvolvimento Empresarial.