

**Customer
successful atitude**



Qual a melhor postura para o atendimento ao cliente ?

Sabemos que a simpatia é indispensável, uma vez que a conquista está na base de qualquer relacionamento. Mas como manter a motivação e resiliência perante clientes difíceis, sincronizar com colegas conflituosos e até nos despirmos de problemas pessoais.

“Se o cliente tem sempre razão, mesmo quando está errado”, é necessário dominar técnicas, procedimentos e ferramentas que facilitam nossa abordagem comercial diária para além de estimular uma procura inversa, passarmos a ser solicitados pelos nossos clientes, pelo impacto positivo e pela satisfação que trazemos no nosso atendimento..

“ Atendimento ao cliente não é uma técnica a ser implementada mas antes uma cultura a ser cultivada ”





O que está por detrás de uma **mentalidade de serviço ao cliente** ?

Entender a essência de qualidade de serviço e o impacto da continuidade e da estabilidade do serviço prestação, a par de ferramentas e técnicas como planeamento e prevenção, comunicação e controle, empatia e evolução, padronização e excelência.

**“Excelencia é um hábito ,não um acto ”
Bernard Arnould**





Nossa Metodologia

Atendimento e qualidade

01

Cliente e expectativas

02

Objectivos e personalidade

03

*Autoconhecimento,
motivação e resiliência*

04

Equipa e relacionamentos

05

*Planeamento, comunicação
e controle*

06

*Evolução, padronização e
excelência*

07



Para quem se Destina essa formação ?

Para todos que atendem directa e diariamente ao público, Bancos, Seguros, Hotéis, Repartições Públicas, Hospitais, Estabelecimentos comerciais, Restauração, Recepcionistas e Secretarias, Vendedores em geral, Direcções de atendimento interno.



Tempo de formação?

10 horas.

Manual e certificado
Formação exclusiva trimethodus

“Agende uma reunião para que possamos desenhar um plano de formação personalizado para as suas necessidades e perceber quais as melhores opções e datas”

A background image showing a woman with glasses and curly hair shaking hands with a man in a suit. They are sitting at a table with papers and a laptop. The image is faded to allow text to be overlaid.

“ De nada adianta um software inimaginável se não atender as necessidades do meu cliente ”

Muito Obrigado!