

Excelência no Atendimento ao Cliente Comportamento e Postura Profissional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conscientizar e proporcionar aos profissionais participantes deste programa, informações e conhecimento das melhores técnicas de negociação para poderem vender melhor a imagem da empresa no mercado e a sua própria imagem, tornando-se mais competentes, corteses e autoconfiantes, permitir identificarem clientes difíceis e saberem lidar com os mesmos, conduzirem o processo de comunicação de maneira mais assertiva, reconhecerem e conciliarem diferenças pessoais no processo de atendimento e administrarem conflitos transformando-os em oportunidades.

Conteúdo Programático

A responsabilidade do atendimento

- . A imagem da empresa/produto
- . Conexões internas e externas (interfaces entre os processos, setores, cargos, etc);
- . O negócio

O perfil ideal do profissional de atendimento

- . Que conhecimentos, habilidades e atitudes são importantes
- . Como manter e desenvolver novas habilidades
- . Marketing pessoal
- . Cuidados Pessoais – Visual

Quem são os clientes

- . Como identificá-los
- . Como ouvi-los
- . Clientes difíceis: o que fazer
- . Marketing de Relacionamento
- . "Intimidade" com o Cliente - "Foco do Cliente"

Comunicação é a ferramenta do atendente

- Barreiras internas e externas que afetam a comunicação
- Formas de Comunicação - Verbal e Não Verbal
- Cuidados e Comportamento ao telefone e "netiquette" (etiqueta para Internet)
- Conflitos no Atendimento
- A comunicação assertiva
- Conhecendo as próprias habilidades de relacionamento
- Mandamentos no Atendimento
- Postura no Atendimento
- A negociação com os diferentes estilos de clientes
- Administrando conflitos
- Os diferentes estilos de clientes
- Negociar e/ou renegociar o contrato de atendimento! (ações e posturas cotidianas);

Metodologia de Aplicação

Exposição dialogada, filme instrucional, exercícios práticos de oportunidades de melhoria no atendimento com sugestão de elaboração do plano de ações. Dicas de postura no atendimento e cuidados pessoais. Exposição de casos de atendimento e vivências práticas de Atendimento ao Cliente.

Habilidades após o programa:

Aumentar a satisfação dos clientes/consumidores e os seus lucros. Reduzir o tempo de resposta aos clientes. Redução e até eliminação dos erros que provocam a insatisfação e a perda dos clientes. Diferenciar os produtos pela Qualidade e pelos serviços de venda e pós-venda. Aumentar a motivação do pessoal, melhorando o desempenho.

Público Alvo

Funcionários que querem e precisam aprimorar o atendimento às expectativas dos Clientes, especialmente àqueles que têm a nobre missão de manter constantes contatos com os clientes colegas que desenvolvem atividades com interfaces com outros processos e/ou setores.

Duração: 12 horas.

Turmas: Máximo 12 participantes – Agendamento de Dias/Horários: consultar a Coordenação.

Consultora:

Mitsu Araújo



Supervisão Geral:

Prof. Sérgio Ivanchuk

Condições para os Associados/Filiados

- Modalidade: Turmas fechadas para Associados e Filiados com aulas no SEPROSP ou in-company.

Poderá ser ministrado em períodos de 3 dias úteis ou sábados.

Investimento – Consultar a Coordenação.

Para o processo de agendamento, é importante que a proposta seja aprovada com 15 dias de antecedência da data do início do curso.

CDS – Centro de Desenvolvimento SEPROSP
Cursos+Worshops+Seminários +Informação

Rua Prof. Tamandaré Toledo, 69 – 3º Andar – Itaim Bibi
04532.020 – São Paulo – SP.

Tel. (11) 2165.1328
Email: cursos@seprosp.org.br

CDS – Centro de Desenvolvimento SEPROSP

Prof. Sérgio Ivanchuk

Tel. (11) 2165.1328

cursos@seprosp.org.br

Professora

Mitsu Araujo

Pedagoga, formada e pós-graduada pela PUC-SP, APG pela Amana-Key, especializada em Gestão de Conhecimento, Desenvolvimento de Executivos e Recursos Humanos pela Fundação Getúlio Vargas, Educação Corporativa pela USP, Treinamento Vivencial de Equipes (in door e out door) e Vendas, Administração de Negócios pelo INSEAD – França, Inteligência Emocional, Comunicação Verbal e Neuro-linguística Sedes Sapiencie e facilitadora em Processo Criativo (método Osborn-Parnes) pela Creative Education Foundation de Buffalo-NY, especialização em Developing Leadership Style, Building Times, Tools and Techniques, Throught the Arts e Integrating Creativity and Leadership pela CEF em Buffalo-NY, e San Diego-CA nos EUA, tendo atuado como coordenadora executiva em programa de Desenvolvimento de Executivos na Fundação Dom Cabral e Fundação São Paulo (PUC-COGAE), atuação na área de Recursos Humanos na Rhodia e Natura Cosméticos, consultora organizacional, professora, palestrante, Diretora da Way Desenvolvimento Humano e está no Instituto Chiavenato e no SEPROSP.

Coordenador do CDS – Centro de Desenvolvimento SEPROSP

Sérgio Ivanchuk Lopes

Profissional de Marketing e Professor Universitário de Cursos de Graduação e Especialização nas disciplinas: Inglês, Inglês Técnico, Business English, Marketing e Marketing Internacional.

Vivência acadêmica de 17 anos adquirida em renomadas instituições de ensino e pesquisa.

Formação Acadêmica:

- Graduado em Letras - Fundação Santo André

- Especialização em Business English - Inglaterra
- Pós-Graduado em Tradução - Universidade Ibero-Americano
- Pós-Graduado em Marketing - IMES
- Especialização em Lançamento de Novos Produtos - ESPM
- Curso de Extensão em Business Environment - Alumni
- Especialização em E-Learning - Cidades do Direito
- Liderança e Didática - UnG - Universidade Guarulhos
- Semiótica e Cultura - Universidade São Marcos
- Técnicas de Redação e Elaboração de Material Didático - CPP
- Técnicas de Apresentação - IBM/Itautec
- Advanced Proficiency in English - União Cultural Brasil-Estados Unidos
- Grammar Review in Context - União Cultural Brasil-Estados Unidos

Experiência Profissional:

- BASIS / BASF / Pref. De Salvador - Coordenador de Marketing em Projeto Cultural.
- UNICASTELO - Gerente de Marketing e Professor de Inglês (Comércio Exterior).
- UNIB - UNIVERSIDADE IBIRAPUERA - Professor de Inglês (Letras e Comércio Exterior).
- CIDADE DO DIREITO - Consultor de Marketing
- UNIVERSIDADE SÃO MARCOS - Professor de Inglês, Comunicação, Marketing e Marketing Internacional.
- UNIVERSIDADE GUARULHOS - Gerente de Marketing.
- AMESP SAÚDE - Gerente de Marketing
- ITAUTEC INFORMÁTICA - Assessor de Marketing
- GLASURIT BASF - Advertising Assistant
- CISM IDIOMAS - Professor de Inglês
- REDE ESTADUAL DE ENSINO DE SÃO PAULO - Professor