

## Cultura de Orientação para o Cliente

Competências Empresariais - Atendimento, Vendas e Negociação

Live Training ( também disponível em presencial )

- **Localidade:**
  - **Data:** 12 Oct 2026
  - **Preço:** 660 € ( Os valores apresentados não incluem IVA. Oferta de IVA a particulares e estudantes. )
  - **Horário:** Tarde das 14h00 às 17h30
  - **Nível:** Intermédio
  - **Duração:** 14h
- 

## Sobre o curso

Os clientes esperam experiências cada vez mais personalizadas, rápidas e consistentes. Atualmente, não basta ter um bom produto ou serviço — é essencial construir uma cultura organizacional verdadeiramente orientada para o cliente. Essa cultura começa em cada colaborador e reflete-se em todas as interações, internas e externas, que definem a reputação e o sucesso da organização.

Este curso foi concebido para desenvolver atitudes e comportamentos que colocam o cliente no centro da atividade profissional, promovendo uma abordagem proativa, empática e focada em resultados. Ao longo da formação, os participantes irão explorar ferramentas práticas de comunicação, atendimento, gestão emocional e fidelização, aprendendo a surpreender positivamente o cliente e a transformar cada contacto numa oportunidade de criar valor. A cultura de orientação para o cliente começa dentro da organização — e este curso ajuda a consolidá-la de forma sustentável.

---

## Destinatários

Este curso destina-se a profissionais de todas as áreas que interajam com clientes — externos ou internos — e que pretendam reforçar a sua capacidade de prestar um serviço de excelência, promovendo uma cultura colaborativa e orientada para resultados. Em particular, é indicado para:

- Colaboradores de atendimento ao público ou apoio ao cliente;
- Profissionais das áreas comercial, administrativa ou técnica com contacto direto com clientes;
- Equipas de backoffice que prestem suporte a equipas operacionais ou comerciais;
- Líderes de equipa e gestores que pretendam reforçar a orientação para o cliente nas suas unidades de trabalho;
- Qualquer profissional interessado em melhorar a sua comunicação, empatia, colaboração e capacidade de contribuir para uma experiência de cliente diferenciadora.

## Objetivos

No final da formação, os participantes serão capazes de:

- **Demonstrar atitudes e comportamentos alinhados com uma cultura centrada no cliente,** promovendo um serviço de qualidade em todas as interações;
- **Prestar um atendimento diferenciado e personalizado,** adaptando a comunicação e o estilo de interação às necessidades específicas de cada cliente;
- **Adotar uma postura proativa e positiva,** antecipando necessidades e respondendo de forma eficaz a potenciais problemas;
- **Aplicar técnicas de escuta ativa, linguagem positiva e comunicação escrita eficaz,** para melhorar a clareza e o impacto da relação com o cliente;
- **Construir relações de confiança e fidelização,** identificando pontos de crescimento e oportunidades para surpreender o cliente;
- **Gerir emoções e adaptar a linguagem e postura em função do contexto,** mantendo uma atitude profissional e assertiva;
- **Reconhecer a importância do cliente interno,** colaborando de forma mais eficaz com colegas e equipas para alcançar os objetivos organizacionais;
- **Contribuir para os resultados da organização,** através de ações individuais orientadas para a satisfação e lealdade do cliente.

## Condições

**Mensalidades (apenas para particulares):** Taxa de inscrição de 10% + pagamento do valor restante em prestações flexíveis, sem juros, à escolha do cliente, através do parceiro Cofidis Pay. (Sujeito a aprovação, consulta-nos para mais informações).

## Metodologia

O curso assentará numa metodologia ativa e interativa baseada em oficinas práticas e exercícios

## Programa

- O Cliente
- Relação com o Cliente
- Do Trabalho Individual aos resultados da organização
- Relações duradouras
- A comunicação escrita
- O Cliente Interno

## **O Cliente**

- Compreende a importância do cliente;
- Caracterizar os determinantes da relação com os clientes;
- O papel do cliente no sucesso objetivo da empresa.

## **Relação com o Cliente**

- Fatores que afetam a linguagem e o comportamento;
- Linguagem positiva;
- Posturas corporais assertivas, agressivas e passivas;
- Identificar pontos de crescimento na relação com os clientes;
- Gerir emoções com o cliente;
- Comunicar com o cliente;
- Gerir a venda com valor acrescentado;
- Técnicas de venda personalizada.

## **Do Trabalho Individual aos resultados da organização**

- A identificação das expectativas/necessidades do cliente;
- Escutar e definir os requisitos para assegurar uma resposta de qualidade;
- Conhecer o cliente para o servir melhor.

## **Relações duradouras**

- Surpreender e diferenciar para fidelizar;
- A filosofia fish aplicada à relação com o cliente.

## **A comunicação escrita**

- Os diversos tipos e respetiva importância;
- O que nunca escrever;
- Poder de síntese;
- Coerência sequencial.

## **O Cliente Interno**

- Compreende a importância do cliente interno;
- O papel do cliente interno no sucesso e objetivo da empresa.