Orientação para o Cliente (Microlearning)

Negócio - Atendimento, Vendas e Negociação

- **Nível:**
- **Duração:** 1h

Sobre o curso

O curso de **Orientação para o Cliente** tem como objetivo capacitar os participantes compreenderem as necessidades do cliente, estabelecerem relações de confiança e adotarem uma abordagem centrada no utilizador final, criando soluções que agreguem valor e promovam a fidelização.

Esta formação adota uma metodologia de microlearning, para promover uma assimilação rápida e eficaz dos conteúdos, adequando-se às agendas preenchidas dos profissionais contemporâneos.

Destinatários

- Gestores e líderes de equipas que querem reforçar a cultura de orientação para o cliente nas suas organizações;
- Profissionais de atendimento e suporte ao cliente que lidam diariamente com necessidades, reclamações e pedidos de clientes;
- Colaboradores de áreas comerciais e de vendas que procuram construir relações duradouras e aumentar a fidelização;
- Profissionais de marketing e experiência do cliente interessados em personalização, inovação e estratégias de fidelização;
- Qualquer profissional que queira desenvolver uma mentalidade centrada no utilizador final e aplicar práticas de orientação para o cliente no seu dia-a-dia.

Objetivos

- Desenvolver a capacidade de identificar necessidades explícitas e implícitas e compreender a jornada do cliente;
- Aprender a consolidar relações de confiança através de consistência, transparência e responsabilidade;
- Saber escutar com empatia e transformar feedback em melhorias que superam expectativas;
- Explorar como personalizar experiências e entregar valor contínuo que promova a fidelização.

Metodologia

O Microlearning é uma **estratégia de formação que segmenta a informação em pequenas unidades**, tornando-a mais digerível e **adequada à capacidade de atenção dos formandos** modernos.

Saiba mais sobre Microlearning!

Programa

- Apresentação do Curso
- Entender o Cliente: Necessidades e Expectativas
- Construir e Manter a Confiança com o Cliente
- Responder ao Feedback de Forma Proativa
- Criar Valor Sustentado para o Cliente
- Conclusões e Próximos Passos

Apresentação do Curso

Entender o Cliente: Necessidades e Expectativas

- Identificar necessidades explícitas e implícitas do cliente
- Métodos para compreender o perfil do utilizador final e personalizar abordagens:
- Exemplos práticos de soluções centradas no cliente

Construir e Manter a Confiança com o Cliente

- Os pilares da confiança: consistência, transparência e responsabilidade
- Como pequenas ações constroem (ou destroem) confiança ao longo do tempo
- Estratégias para recuperar a confiança após situações críticas ou falhas de serviço
- Exemplos de como a confiança contribui para relações de longo prazo e fidelização

Responder ao Feedback de Forma Proativa

- A importância de ouvir com empatia para fortalecer a relação
- Transformar feedback negativo em oportunidades de melhoria
- Técnicas para gerir reclamações e superar expectativas do cliente após um problema

Criar Valor Sustentado para o Cliente

- Soluções práticas que colocam o cliente no centro das decisões
- O papel da personalização para criar experiências diferenciadoras
- Estratégias de fidelização baseadas na entrega contínua de valor

Conclusões e Próximos Passos

- Pontos-chave do Curso
- Próximos Passos