



## Cultura de Orientação para o Cliente

Competências Empresariais - Marketing e Vendas

- **Nível:** Intermédio
  - **Duração:** 14h
- 

### Sobre o curso

No final do curso Cultura de Orientação para o Cliente, os formandos deverão ser capazes de:

- Desenvolver Atitudes e Comportamentos de Orientação para o Cliente;
  - Efectuar um Atendimento diferenciador, personalizado e com enfoque no cliente;
  - Desenvolver uma atitude pró-ativa para a satisfação do cliente;
  - Adaptar uma atitude preventiva face a problemas e aplicar melhorias contínuas;
- 

### 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.