



## **QUALIDADE NO ATENDIMENTO**

Seu cliente é seu maior patrimônio, não importa em que ramo sua empresa atua. Saber atender o cliente, identificar as necessidades e como lidar com os diferentes perfis de clientes é a ferramenta que diferencia as empresas de sucesso das que certamente fracassarão. Tente lembrar as situações que já vivenciou sendo mal atendido e lembre-se da sensação. Lembre-se para quantas pessoas comentou este mau atendimento e lembre-se também quantas vezes voltou a comprar no estabelecimento, provavelmente, não voltou. Este curso é para ajudá-lo a compreender a importância do atendimento de qualidade e as ferramentas para encantar seus clientes ou parceiros.

Você verá o que realmente causa a insatisfação dos diferentes tipos de clientes e o que fazer para tornar-se um profissional diferenciado no mercado.

Além disso, verá também o que é um tratamento profissional e as necessidades dos clientes. E também alguns erros e vícios na comunicação, comuns em nosso dia a dia. Hoje em dia conquistar a confiança de nossos clientes, através de atitudes certas faz toda a diferença!

Nosso Programa é dividido em 6 reuniões de 3:00h cada, com apresentação expositiva, dinâmicas de grupo e com diversas ferramentas para ancorar o atendimento ao cliente interno e externo.

### **O Programa**

- 1ª Reunião: Motivacional – Você Foi Feito Para Brilhar
- 2ª Reunião: Qualidade – O Diferencial Está Em Você
- 3ª Reunião: Relacionamento - Com os Clientes Internos e Externos
- 4ª Reunião: Cultura – Dá Nada Não!, Ética – a melhor ferramenta
- 5ª Reunião: Comunicação Eficaz
- 6ª Reunião: Trabalho em Equipe

### **Benefícios**

Os benefícios assegurados são:

- Organização mais ágil, aumento de produtividade;
- Qualidade nos processos e relacionamentos;
- Eficácia de todo o Time melhorando desempenho e resultados;
- Crescimento pessoal e maior profissionalismo;
- Compreensão do real papel a ser desempenhado por cada colaborador;
- Retorno e fidelização de clientes antigos e novos;
- Melhoria da rentabilidade da Organização;
- Capitalização para a imagem da Organização.

## **Datas do Curso - 2012**

### **Turma aos Sábados**

Carga Horária: 18 horas  
05, 12, 19, 26 de Maio e  
02 e 09 de junho

**Horário:** 14:00h às 17:00h

### **Local**

Rua João Missio, 242, Jd. Campo Limpo, Americana-SP  
(2 quadras acima da Rodoviária)

### **Material Didático:**

O Curso é presencial, a linguagem e a didática utilizada são voltadas ao ambiente corporativo. Todo material didático será fornecido de forma eletrônica, todas as telas apresentadas em multimídia, atendendo assim aos princípios de não desperdício de papel. Todo conceito e informação relevante são ancorados com vídeos de curta duração. Será entregue *workbook* de tarefas.

### **Reservas e Informações:**

Falar com Silvia, fone 19-3406.5769 ou 19-3648.7020 ou  
e.mail: [silvia@escoladegerentes.com.br](mailto:silvia@escoladegerentes.com.br)

Conheça mais através do blog exclusivo: [www.qualidadeem atendimento.blogspot.com](http://www.qualidadeem atendimento.blogspot.com)