

OBJECTIVOS:

Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

Análise e controlo dos ficheiros de clientes.

Instrumentos de aferição de satisfação do cliente.

Gestão das reclamações.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Aplicar as boas técnicas do atendimento pós-venda.

Esclarecer o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós venda como parte integrante da relação.

Técnicas de fidelização.

Manter activa e actualizada base de dados de clientes: quais os campos, como os gerir e como usá-los.

Instrumentos utilizados para avaliar a satisfação do cliente: inquéritos, força de vendas, mensagens para feed-back, etc.

Enumerar as principais causas das reclamações e a sua componente legal.

Aplicar os principais passos no tratamento da reclamação.

Aplicar a técnica na gestão de situações complicadas.

Aplicar o correcto tratamento administrativo da reclamação.

DESTINATÁRIOS:

Responsáveis de serviços a clientes;

Responsáveis de assistência;

Responsáveis de informações a clientes.

Nº DE HORAS: 15 horas