

### Atendimento ao Cliente Online e Vendas Telefónicas

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso de Atendimento ao Cliente Online e Vendas Telefónicas permite-lhe comunicar eficazmente por telefone, de modo a realizar um atendimento ao cliente com sucesso e a gerir reclamações e retenção na pós-venda. Durante o curso os formandos vão desenvolver competências para vendas telefónicas eficazes, aperfeiçoar as técnicas de atendimento telefónico e reforçar o tratamento de reclamações no serviço de pós-venda.

#### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos:

- Identificar a importância do telefone em ações comerciais;
- Conhecer o processo da comunicação e identificar as barreiras à comunicação;
- Identificar os diferentes estilos comunicacionais e saber lidar adequadamente com cada um;
- Comunicar eficazmente por telefone nomeadamente, realizar escuta ativa, utilizar linguagem adequada, apresentar um discurso coerente e orientar o Cliente pela positiva;
- Aplicar as técnicas de venda, identificar necessidades e adequar a oferta à necessidade do Cliente;
- Conhecer as várias fases da venda telefónica e elaborar um guião de apoio à venda telefónica;
- Conhecer as fases do atendimento telefónico na pós-venda;
- Identificar situações de conflito/reclamação. Gerir eficazmente reclamações tendo em conta a retenção do Cliente.

#### **Destinatários:**

Este curso de Atendimento ao Cliente Online e Vendas Telefónicas destina-se a todos os profissionais que possam ter interesse no curso, como Comerciais, Gestores de Clientes e a todos os profissionais que contactem telefonicamente com Clientes.

#### **Carga Horária:**

16 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **Módulo I – Importância do Telefone Enquanto Suporte da Ação Comercial**

- Enquadramento do atendimento telefónico na empresa

- O marketing telefónico e suas vantagens

## Módulo II – Técnicas de Comunicação

- Comunicação
- Barreiras à comunicação
- Estilos comunicacionais

## Módulo III – Comunicação Eficaz por Telefone

- Escuta ativa
- Linguagem adequada
- Clareza no discurso
- Orientar pela positiva

## Módulo IV – Técnicas de Venda

- Identificação das necessidades e expectativas do cliente
- Adequação da oferta à necessidade do cliente
- Guião da venda telefónica

## Módulo V – Gestão do Contacto Telefónico na Pós-Venda

- Serviço pós-venda
- Fases do atendimento telefónico no pós-venda

## Módulo VI – Reclamações e Retenção

- Gestão de situações de conflito/ reclamação
- Retenção através da reclamação