

Global Learning

BYCEGOS®

Três Alianças para Fidelizar Clientes

No passado, o conceito de “excelência” no serviço de atendimento ao cliente era um foco fundamental para várias organizações. Actualmente as empresas apenas mantêm a sua vantagem competitiva se forem mais além deste standard e construírem relações duradouras com os clientes.

A chave deste processo radica nas qualidades pessoais de entusiasmo e empatia, que nem sempre são associadas ao ambiente de trabalho/profissional.

Para fidelizar o cliente, precisa de desenvolver estas qualidades, tendo em atenção as expectativas individuais do cliente e tornando-se imprescindível. Este curso permite-lhe deslocar-se da “satisfação do cliente” para a “preferência/fidelização do cliente”.

Conceito global

Os 3 alicerces e 10 chaves para conquistar a preferência do cliente

OBJECTOS OPERACIONAIS

Ajudar os clientes a resolver os seus problemas

OBJECTOS RELACIONAIS

Oferecer aos clientes uma relação verdadeiramente Humana



OBJECTOS SITUACIONAIS

Adaptar o seu comportamento às necessidades do cliente

Performance global

- **Compreender** os factores de preferência do cliente.
- **Compreender** e ultrapassar as barreiras nas relações.
- **Investir** em relações empáticas.
- **Combinar** a influência e o respeito pelo cliente.
- **Transformar** cada contacto chave numa relação de fidelidade.
- **Foco** nas qualidades pessoais para relações comerciais bem sucedidas.

Quem beneficiará deste programa?

- Todos os profissionais em contacto directo com clientes: pré e pós venda, por *e-mail* ou telefone
- Colaboradores de qualquer organização que reconheça a fidelização dos clientes como um factor chave do sucesso.

Para si, **participante**

- Acrescentar valor a todas as relações com clientes.
- Ir mais além das relações convencionais com o cliente.
- Aumentar as suas competências de relacionamento interpessoal.
- Aprender a relaxar e a tornar-se mais confortável e eficaz.

Para a sua **empresa**

- Aumentar a sua vantagem competitiva.
- Reforçar a satisfação dos seus clientes e uma fidelização a longo prazo.
- Aumentar a motivação dos seus colaboradores e o seu envolvimento no atendimento ao cliente.
- Aumentar a eficácia e produtividade dos seus colaboradores.

Referências Globais

- Delacroix Jérôme, “Cher Client”, Electronic Business Group - 2007
- Ipsos ideas, “Adding Emotion to the Loyalty Mix” - January 2007 www.ipsos.com/ideas
- IBM Corporation in association with OgilvyOne worldwide™, “The Customer Experience Study” - 2005
- APQC Publications, “The next-generation contact centre: A Best Practices Snapshot” - 2006

Global
blended

Pré-avaliação
de
competências

Realização de 5 módulos online :

Os desafios
da relação cliente

Relação cliente:
construir
a confiança

Relação cliente:
praticar a escuta
activa

Relação cliente:
conseguir
o acordo

Fidelizar através
da relação
com o cliente

Treino presencial
2 dias

Avaliação final
de competências

Global blended

Programa da Formação **Presencial**

Compreender as motivações da fidelização do cliente

- Repensar a sua contribuição para a relação cliente.
- Distinguir entre expectativas implícitas e explícitas do cliente.
- Analisar os mecanismos de satisfação do cliente.
- O que é a fidelização do cliente.

Promover o seu envolvimento pessoal no atendimento ao cliente

- Associar a sua missão aos objectivos da empresa.
- Enfrentar os clientes.
- Gerir conversas com clientes.

Demonstrar empatia

- Explorar o impacto das emoções na comunicação interpessoal.
- Demonstrar respeito e consideração pelo cliente.
- Desenvolver confiança.

Influenciar os clientes com integridade

- Melhorar as suas competências de atendimento.
- Encorajar a fidelização do cliente.
- Preservar a relação em situações difíceis.

Ancorar a preferência do cliente

- Manter as promessas feitas ao cliente.
- Aconselhar correctamente o cliente para ter sucesso em negócios sucessivos.
- Antecipar as necessidades do cliente e saber como o surpreender.

Os seus 5 módulos **eLearning**

- Os desafios da relação cliente.
- Relação cliente: construir a confiança.
- Relação cliente: praticar a escuta activa.
- Relação cliente: conseguir o acordo.
- Fidelizar através da relação com o cliente.

Destaques

Conteúdo

- A abordagem que o envolve tanto com o seu trabalho como com o atendimento ao cliente, de modo a desenvolver ainda mais a fidelização.
- Despoletar sentimentos positivos de fidelização, confiança e afinidade.
- Utilizar conhecimento para gerir situações reais de relação com o cliente.

Inovação

- Uma nova e exclusiva combinação de conteúdos.
- A crença de que é a pessoa que cria a relação e de que as técnicas são meros instrumentos que ajudam a apreciar o valor da relação com o cliente.
- Conteúdos baseados em resultados de estudos estatísticos e em conhecimentos da psicologia do cliente (neurociência).
- Exercícios de aprendizagem focados em experiências emocionais ou nos conhecimentos transmitidos aos clientes.

2 DIAS

Ref.ª **06-B-8509**

1550 € + 20% IVA

Lisboa

15 de Abril a 13 de Maio
+14 e 15 de Maio

Lisboa

21 de Out. a 18 de Nov.
+ 19 e 20 de Novembro

Realizamos também esta formação na vossa empresa para as vossas equipas : **21 319 19 60**

www-global-learning-cegos-com

