

# Curso

# ATENDIMENTO

# AO CLIENTE

## 4 a 12 de

## Maio



Certificado  
pelo  
INEFOP

Duração: **20h**

Horário: **Sextas** das **13:30 às 17:30** e **Sábados** das **08:30 às 17:30**

Valor da inscrição: **97.500AKZ**

Local: **NWA Academy**

### **Destinatários:**

Todas as pessoas que exerçam, ou esperem vir a exercer actividades profissionais que careçam de competências ao nível da venda e persuasão, e todos profissionais que contactam com clientes visando o seu atendimento e satisfação.



### **Equipa Técnica Pedagógica:**

As formações são asseguradas e organizadas por formadores que dispõem dos devidos reconhecimentos e certificações, necessários e indispensáveis, para ministrar os cursos propostos.



### **Objectivos:**

Pretende-se que no final da formação o formando seja capaz de:

- Saber satisfazer e fidelizar o cliente;
- Saber acolher o cliente criando primeiras impressões memoráveis;
- Compreender a situação e/ou pedido do cliente, de forma a responder adequadamente;
- Saber quais as melhores soluções para o cliente;
- Saber concluir as interações com o cliente salvaguardando total disponibilidade para futuras interações;
- Saber gerir as reclamações do cliente;
- Adoptar comportamentos associados a um atendimento telefónico efetivo, padronizado e excelente.

**i** A competitividade entre as empresas faz-se sentir cada vez mais nos dias de hoje porque todas as empresas estão orientadas para o cliente, assumindo a prioridade de um serviço de excelência, visando a satisfação e fidelização dos clientes. Esta formação irá impulsionar a diferenciação positiva da empresa e a lealdade dos seus clientes através do desenvolvimento de competências de relacionamentos interpessoais fundamentais para um atendimento personalizado.

### **Conteúdos programáticos:**

1. Desenvolver a Satisfação e Fidelização do Cliente;
2. Acolher o cliente desenvolvendo uma relação de confiança;
3. Compreender o cliente para melhor o satisfazer;
4. Apresentar soluções "à medida" do cliente;
5. Concluir o contacto de forma positiva;
6. Gerir Reclamações sanando a insatisfação do cliente;
7. Lidar com as especificidades do atendimento telefónico

**Inscreva-se em: [inscricoes.nwangola.com](https://inscricoes.nwangola.com)**

**Mais informações: (+244) 940 560 559**

■ [www.nwangola.com](http://www.nwangola.com)  
[geral@nwangola.com](mailto:geral@nwangola.com)

Travessa à Rua Eduardo Mondlane,  
Nº 5 1º Piso Município das Ingombotas  
Luanda, Angola

