

## CURSO

### EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

**Objetivos:**

- ✓ Despertar nos participantes a busca por uma melhor performance profissional;
- ✓ Desenvolver estratégias de venda/atendimento, visando alavancar lucros e melhorar resultados;
- ✓ Qualificar os participantes focando no encantamento e fidelização de clientes.

**Programa:**

- ✓ Cenário: O Mundo em Mudança;
- ✓ Postura profissional é diferencial competitivo;
- ✓ Quem é o meu cliente? (interno e o externo);
- ✓ O relacionamento com o cliente interno e externo;
- ✓ O perfil do cliente: suas atitudes e a busca do valor agregado;
- ✓ Qual a expectativa e percepção do nosso cliente?
- ✓ O que significa satisfazer/encantar nosso cliente?
- ✓ Excelência no atendimento faz diferença na prestação de serviço e vendas;
- ✓ Instrumentos para o atendimento: conhecimento, automotivação, calor humano, cortesia, simpatia, criatividade, brilho, vibração;
- ✓ Comunicação, relações interpessoais, ambiente;
- ✓ O momento da verdade no atendimento ao cliente;
- ✓ As etapas de um atendimento com qualidade.

**Público Alvo:**

Todos os colaboradores envolvidos em processo de venda/atendimento e/ou prestação de serviços.

**Metodologia:**

Exposição dialogada, feedbacks estruturados, debates focados na realidade empresarial, insight movies, músicas e dinâmicas de grupo, permitindo aos participantes uma maior assimilação e interiorização dos conceitos apresentados.

**Possíveis Facilitadoras: MARIA JOSÉ ARAÚJO CALMONT**

MBA em Recursos Humanos, Educadora, com especialização em Administração de Empresas/Executivo pela FGV/ISAE/AM, Pós-Graduada em Gestão pela Qualidade Total pela UA/CNI/IEL, Coach certificada pela Sociedade Brasileira de Coaching, com atuação profissional nas áreas de Qualidade, Comportamental, Gestão Participativa, Liderança, Desenvolvimento de Equipes e Mercadológica. Facilitadora credenciada pela ONU/SEBRAE/NC/AM para o Programa EMPRETEC – Desenvolvimento de Empreendedores e Projeto IDEAL – Formação de Lideranças Empresariais, Avaliadora do Prêmio Nacional da Qualidade - PNQ/2000, Membro do Comitê Técnico do Prêmio Qualidade de Vida no Trabalho FIEAM/SESI - Diretora da Qualynorte Consultoria e Treinamento Ltda.

**ELLEN CASTRO**

Especialista em Gestão Estratégica de Negócios e Educação Profissional; Graduada em Gestão de Recursos Humanos; Profissional da área de Gestão de Pessoas com mais de 15 anos de experiência na área de Gestão de RH e Educação Corporativa nos segmentos do Comércio, Indústria e Serviços; Certificada pelo Programa Empreender/Pronatec/SEBRAE; Consultora de

Treinamento e Supervisora do Eixo de Gestão e Negócios do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Amazonas.

**KEYLA SUELY OLIVEIRA SOLANO**

MBA Executivo em Empresas e Negócios (Ciesa); Psicóloga (ULBRA – Universidade Luterana do Brasil); Consultora organizacional, atuando com treinamento e desenvolvimento de pessoas nas áreas: Liderança, Gestão de Pessoas, Atendimento ao Cliente, Técnicas de Vendas, Técnicas de Negociação, Empreendedorismo, dentre outros treinamentos comportamentais; Docência de nível superior (UNIP); Docência Profissionalizante/ Pronatec / PSG – SENAC / Menor Aprendiz; Experiência como Gerente de Vendas e Relacionamento – NATURA Cosméticos, bem como em gestão e seleção de pessoas, orientação e desenvolvimento profissional (15 anos).

**Carga Horária:**

08 horas

**Agenda:**

16/06/18 – Horário: 08h às 17h

**Investimento:**

R\$ 190,00 (Cento e noventa reais) ou 3x R\$ 70,00 nos cartões VISA, MASTERCARD e ELO.

