

DADOS GERAIS**Área de Formação:** Comércio**Duração Total:** 35 Horas | **Nº horas SC:** 0 | **Nº horas CT:** 10 | **Nº horas PS:** 25**Cronograma:** 4 semanas**UFCD:****Curso/Módulo:** Atendimento, Negociação e Fidelização de clientes**OBJETIVOS DA AÇÃO****Objetivos Gerais:**

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento; Negociação e fidelização de clientes
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

Objetivos de Aprendizagem:**No final da ação, os formandos deverão ser capazes de:**

- Identificar as necessidades e as motivações do cliente.
- Descrever o processo comunicacional na venda.
- Aplicar as técnicas de negociação.
- Identificar as fases do ciclo de vida de uma venda.
- Aplicar as técnicas de fidelização, com vista ao estabelecimento de uma relação de parceria contínua.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Atendimento - conceitos gerais: Atendimento / venda/cliente; Marketing; a Missão e os valores da empresa.
- Atitude / comportamento do vendedor/atendedor
- Diagnóstico de necessidades
- O processo comunicacional na venda
- Qualidades e aptidões básicas do vendedor:
 - A linguagem
 - Técnicas de expressão
 - Retórica e Persuasão
 - Escuta ativa
- Etapas do processo atendimento:
 - Abordagem inicial
 - Prestação do serviço
 - Despedida
 - Tratamento de reclamações
- O Atendimento Telefónico
- Técnicas de negociação
 - Argumentação
 - Tratamento das objeções
 - As perguntas
 - Alternativa positiva
 - Apresentação do preço
- Conceito e objetivos da fidelização
- Mecanismos que afetam a relação com o cliente e a sua fidelização
- Técnicas de fidelização.