



**unave**

associação para a formação  
profissional e investigação  
da universidade de aveiro

## Comunicação e Atendimento ao Cliente

### **duração**

18 horas

### **datas de realização**

7, 14 e 21 de maio de 2019

### **horário**

Das 9h30 às 12h30  
e das 14h00 às 17h00

### **preço de inscrição**

185 €

### **este valor inclui:**

- . documentação
- . certificado de formação

valores isentos de IVA

a inscrição só fica completa  
após o pagamento

### **descontos**

20% de desconto para quem  
efetivar (pagar) a inscrição até  
1 mês antes do início da for-  
mação.

### **nota**

os descontos não são acumu-  
lavéis

### **local de realização**

Instalações da UNAVE/  
Universidade de Aveiro

### **inscrições e informações**

sandra.mota.veiga@ua.pt  
www.unave.pt  
tlf.: 234 370 833

### **objetivos gerais**

No final da ação de formação cada participante terá tomado consciência da importância do papel na qualidade do serviço prestado ao cliente, saberá enfrentar positivamente situações de tensão e/ou conflito e comunicar com mais eficácia com o cliente interno e externo.

### **destinatários**

Dirigida a todas as pessoas que tenham necessidade de comunicar com outros (Clientes). Secretárias, escriturários, rececionistas, telefonistas. Todas as pessoas que estão integradas numa organização.

### **conteúdos programáticos**

1. Saber transmitir a imagem de uma empresa orientada para o cliente
  - Tomar consciência da importância do atendimento para a imagem da organização
2. As competências fundamentais dos profissionais do atendimento
  - A comunicação eficaz
3. Identificar as necessidades do cliente e propor soluções ajustadas
4. As fases do atendimento
  - A importância do primeiro impacto junto ao cliente
  - Saber compreender o pedido do cliente: as perguntas
  - Como apresentar soluções de forma convicta e persuasiva
  - Saber lidar com as objeções
  - A reformulação: técnica essencial na conquista da confiança do cliente
  - Solucionar a situação ou encaminhar para o interlocutor adequado
5. Saber resolver de forma adequada situações de potencial conflito
  - Etapa para a resolução de reclamações
6. A especificidade da comunicação telefónica na emissão e receção de chamadas

### **formadora e coordenadora**



A coordenação científico-pedagógica e a formação é da responsabilidade da Prof.ª **Judite Maria Manso** docente de Marketing e Vendas na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro. É Diretora Geral no IPRC – Instituto Português de Relações com o Cliente. Desenvolve funções de Consultoria nas áreas de Gestão, Comercial, Estratégica, Marketing e Comportamental. É formadora, desde 2004, em algumas das mais conceituadas PME's, ramo industrial, comercial e serviços.

### **testemunhos**

*"Esta formação só teve aspetos positivos. A partir do primeiro dia foi essencial e muito importante o papel da formadora, sempre disponível e atenta a cada avanço. Surpreendente foi também a forma como o grupo de formandos, que não se conheciam, conseguiu trabalhar em cooperação e em grupo de uma forma tão eficaz e interativa."*, Ana Isabel Silva

*"Estou satisfeita com a formação que frequentei, foi útil para o meu melhoramento no meu local de trabalho. Adquiri mais alguns conhecimentos, ajudou-me a melhorar o meu atendimento. Foi uma formação importante e interessante. Aconselho a quem gostar de a fazer."*, Elisabete Soares

*"Esta ação de formação é mais do adquirir conhecimentos e capacidades para saber como comunicar e "enfrentar" o cliente. Muda-nos, como pessoas, ser humanos. Aprendi coisas fundamentais para crescer, primeiro, como pessoa, e, conseqüentemente/simultaneamente, como profissional. Num curto espaço de tempo, arranamos ferramentas que nos fazem mudar o (nosso) mundo, o pessoal e o profissional, por isso aconselho. A energia, pedagogia e sabedoria da formadora é contagiante e isso faz toda a diferença."*, Nicole Silva

*"A minha opinião sobre a ação de formação é muito, mas mesmo muito positiva. Valeu a pena, pelo modo prático e objetivo como foi superiormente orientada, criando um envolvimento de todos os formandos, levando-nos a refletir sobre a disciplina, trabalho, treino e exigência que devemos impor a nós próprios, enquanto pessoas e profissionais."*, Teresa Cunha