

## ENQUADRAMENTO

O atendimento, a qualidade de serviço e a pró-atividade comercial são, cada vez mais, fatores decisivos no sucesso dos profissionais e das instituições.

O reconhecimento desta importância motivou a criação deste Workshop, que constitui uma oportunidade de desenvolvimento de aptidões práticas e atitudinais dos seus participantes, de modo a criar, aprofundar, dinamizar e manter relações produtivas e duradouras com clientes satisfeitos.

Para tal, pretende-se que durante a formação os participantes:

- Reflitam sobre as ações mais eficientes para conseguir melhores resultados junto dos seus mercados alvo;
- Tomem consciência de que é necessário assumir responsabilidade pelo seu processo de aprendizagem e desenvolvimento (o recurso a simulações como forma de diagnóstico e treino para colmatar alguns pontos fracos assume um papel muito importante neste processo).

A responsabilização pela aprendizagem e pela consequente mudança de atitudes é determinante para a interiorização de uma Cultura de Empresa virada para a **Qualidade de Serviço e Orientada para o Cliente**, objetivo central visado.

## OBJETIVO PRINCIPAL

**Otimizar a eficácia dos participantes na sua principal área de desempenho: “Reter e Fidelizar os Clientes, através de uma atenção personalizada, baseada em critérios de Qualidade de Serviço”.**

O curso contribui para este objetivo principal, fornecendo aos participantes instrumentos que lhe permitam:

- Assumir adequados padrões comuns de pensamento e comportamento no trabalho;
- Utilizar apropriadamente a comunicação e os comportamentos verbais de modo a transmitir ao Cliente segurança, colaboração, agilidade, amabilidade e orientação técnica e comercial;
- Identificar e tratar adequadamente os problemas e reclamações apresentados pelo Cliente para que sejam resolvidos e a satisfação do Cliente garantida;
- Potenciar a Imagem de Qualidade de Serviço e Apoio junto de todos os clientes do seu Banco (externos e internos).

## DESTINATÁRIOS

Colaboradores bancários, em especial das seguintes áreas:

- Comercial;
- *Back office*;
- *Call centers*;
- Em geral, todos os que mantêm contacto com clientes e fornecedores internos e externos.

## ATENDIMENTO, QUALIDADE DE SERVIÇO E PRÓ-ATIVIDADE COMERCIAL

**DURAÇÃO: 3 DIAS**



## PROGRAMA

