



CURSO DE FORMAÇÃO ATENDIMENTO COMERCIAL E RELAÇÃO COM O CLIENTE

“Apostar na qualificação para
ganhar o futuro com
competência”

A QUEM SE DESTINA

- Colaboradores que desempenham funções de atendimento ao cliente.

OBJETIVOS

- Conhecer o conceito e prática de interação do cliente no âmbito do marketing de serviços;
- Perceber os fundamentos de gestão na relação com o cliente;
- Perceber a técnica comercial na otimização da experiência do cliente;
- Reforçar competências na comunicação e no atendimento ao cliente.

METODOLOGIA

- Exposição teórica;
- Exposição oral e resolução de problemas concretos;
- Análise de casos práticos e de situações reais no contexto de trabalho.

MÓDULOS

I (6 HORAS)

- Conceitos e aplicações de marketing de serviços

II (12 HORAS)

- Conceito e prática de interação com o cliente

III (8 HORAS)

- Técnica comercial na otimização da experiência do cliente

IV (2 HORAS)

- Técnica comercial na criação de valor

V (6 HORAS)

- Fundamentos de Gestão da relação com o cliente

VI (2 HORAS)

- Indústria 4.0

DURAÇÃO DO CURSO

Total de 36 horas em 14 sessões

HORÁRIO E LOCAL

Pós-Laboral
Rua 5 de Outubro, nº 18, ESTREMOZ

PREÇO

Sob consulta, para um mínimo de 10 formandos

FALE CONNOSCO



**Entidade formadora
registada na DGERT**

**Rua de Santo André, nº 25
7100-453 Estremoz**

**Telefone: 268 333 936
Email: gepna.lida@sapo.pt**

Webpage: <http://gepna.pt>