

## **O cliente tem sempre razão! Verdade?**

A atenção dada ao Cliente é um dos grandes diferenciais competitivos das empresas. A função do profissional desta área é identificar os canais de comunicação, saber ouvir e, principalmente, representar a organização junto ao público.

Quem trabalha ou deseja trabalhar nesta área deve estar apto a dar informações, esclarecer dúvidas, solucionar problemas e dispensar um tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade ao cliente.

Três pilares definem a importância de um bom atendimento:

- 1- Não existe um negócio sem clientes
- 2- Um cliente insatisfeito tem um efeito devastador. Uma crítica se propaga com muito mais facilidade do que 1000 elogios.
- 3- Um código de conduta ética é a base de sustentação no relacionamento comercial

### **A QUEM SE DESTINA**

Profissionais que atuam com atendimento a clientes nas empresas, microempresários, profissionais liberais ou qualquer pessoa que deseje ingressar nesta área fundamental e estratégica das instituições.

### **OBJETIVO**

Desenvolvimento de técnicas que conduzam o participante à aplicação de melhores práticas no relacionamento empresa/público, prestando assim um atendimento de qualidade ao cliente.

### **EMENTA**

Qualidade no atendimento ao cliente. Atitudes básicas para atender o Cliente. Comunicação com o Cliente. O que evitar diante do Cliente. Tipos de Clientes e como lidar com eles. Como atender as reclamações dos Clientes. Características do profissional que trabalha diretamente com o Cliente.

### **PROGRAMA DO CURSO**

- O que o cliente espera de nós
- A importância da comunicação para um bom atendimento
- Atitudes básicas que devemos ter para atender o cliente
- O que precisamos evitar diante de um cliente
- Tipos de Clientes e como lidar com eles

- Como atender as reclamações dos clientes
- Características importantes de um profissional que atua com atendimento ao cliente

## **METODOLOGIA**

O curso tem como característica básica a praticidade e o dinamismo. Serão empregadas técnicas vivenciais em grupo, textos, slides e outras técnicas pedagógicas que enriqueçam as reflexões e os debates sobre os temas a serem abordados no curso.

## **CARGA HORÁRIA**

16 horas aula – 1 e 8 de abril, aos sábados, das 9 às 18h

## **VAGAS LIMITADAS**

**VALOR DO INVESTIMENTO: R\$ 600**

## **CURRÍCULO RESUMIDO DO PROFESSOR**

Maria Regina Carneiro, Psicóloga, Bacharel e Licenciada em Psicologia pela Universidade Santa Úrsula do Rio de Janeiro em 1982.

Exerceu a Gerência de Recursos Humanos da Vicom S/A, empresa do setor de Telecomunicações e do FUNBIO – Fundo Brasileiro para a Biodiversidade, ONG do setor ambiental.

Atuou como professora da Fundação Getúlio Vargas – FGV/CADEMP ministrando os cursos de Gestão e Liderança, Desenvolvimento de Equipe, Motivação e Gerencia de Pessoas, Desenvolvimento Gerencial, Recrutamento e Seleção por Competências e Programas de Treinamento por Competências no RJ e rede de afiliadas Brasil. Atuou também com Professora colaboradora do Instituto de Desenvolvimento Humano e Gestão Empresarial IDHGE/FUNCEFET- RJ nos cursos de Pós-Graduação MBA Gestão de Recursos Humanos, Executivo em Gestão da Qualidade e Produtividade, Executivo em Gestão Empresarial, Executivo em Administração em Marketing. Professora do Instituto de Desenvolvimento Empresarial – IDEMP ministrando treinamentos abertos e fechados para empresas tais como Michelin e BRF Brasil Foods.

Consultora organizacional para empresas dos setores público e privado na área de Gestão de Pessoas, abrangendo: Desenvolvimento e Implantação de Programas de Gestão de Qualidade, Desenvolvimento Gerencial e Organizacional; Pesquisa de Clima Organizacional; Desenvolvimento e Implantação de Sistemas de Gestão de Desempenho por Competências; Recrutamento e Seleção por Competências para diversos níveis e cargos e

Treinamento e Desenvolvimento para equipes multidisciplinares e funções de liderança. Autora de artigos para revistas especializadas.