

# ATENDIMENTO E FIDELIZAÇÃO CLIENTE FORMAÇÃO

## CARLA CARVALHO DIAS

Consultora, speaker e formadora na área da cultura organizacional.

É especialista em Customer Experience e Customer Journey na empresa que fundou há mais de 25 anos. Desenvolve projetos em vários países e é essa experiência multicultural que reforça a sua missão:

**Inspiring people to learn... smile and serve!**

Licenciada em engenharia mecânica (termodinâmica e fluidos) e coach certificada pelo ICF (International Coach Federation). É autora de dois best sellers na área do customer service.

### CONTACTOS

office@ccdias.com  
+351 210 937 235



# ATENDIMENTO E FIDELIZAÇÃO CLIENTE

ATENDER, ENVOLVER, MARCAR!

## PÚBLICO ALVO

Para todas as pessoas em contacto direto (presencial, telefone e online) com o Cliente final.

## OBJETIVOS

Promover uma cultura de serviço através da apreensão de técnicas e ferramentas que promovem uma melhoria da experiência Cliente.

Melhorar a relação com o Cliente e, por consequência, aumentar as vendas e a fidelização dos Clientes.

Munir as equipas de técnicas e práticas de um atendimento eficaz e empático.

## PROGRAMA

1. O que é serviço? A diferença entre atendimento e Serviço ao Cliente.
2. Como é que o Cliente avalia a transação de serviço.
3. Os maiores perigos ao serviço
4. O ciclo mágico do serviço
5. Estratégias de Recuperação de serviço
6. O meu check list ao serviço (material e comportamental)
7. O meu plano de ações

## DURAÇÃO

1 ou 2 dias • presencial  
4 ou 8 ½ dias • online

## OPÇÕES

1 dia • Curso  
2 dias • Curso + Treino

## VALORES

1 dia • 1.500€ + IVA  
2 dias • 2.250€ + IVA

**CARLA CARVALHO** **DIAS**  
SPEAKER • CONSULTANT • TRAINER