



ENTIDADE
FORMADORA
CERTIFICADA
DREOP

Ciclo Formativo para o Comércio Tradicional

ENQUADRAMENTO

Atenta às dificuldades sentidas pelo comércio tradicional, a Câmara do Comércio criou um projeto formativo que tem como objetivo a melhoria do desempenho e visibilidade das lojas.

O programa é constituído por mini cursos que irão abranger diferentes áreas essenciais a esta atividade, nomeadamente:

-Atendimento e Serviço ao Cliente

-Vitrinismo

-Exposição do Produto na Loja

-Atendimento Comercial em Inglês

As empresas interessadas podem se inscrever na totalidade do programa ou apenas nos cursos que lhes suscitem maior interesse.

Atendimento e Serviço ao Cliente- ponta delgada-16 a 20 de janeiro

HORÁRIO: 18:30H-20:30

DURAÇÃO: 10H

DESTINATÁRIOS

Colaboradores das empresas, com responsabilidades no atendimento e contato com clientes.

OBJETIVOS

Acolher com eficácia e amabilidade os clientes; Abordar eficazmente queixas e reclamações; Informar/comunicar eficazmente com o cliente; Prestar serviços de atendimento de elevada eficácia, satisfazendo os clientes/público, fidelizando-os e promovendo a imagem da empresa que representam.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Atendimento e Imagem empresarial

Atendimento Telefónico: personalizado, eficaz e de qualidade, garantindo a fidelização

Clientes difíceis existem também ao telefone.

Atendimento e Vendas: comunicação positiva para o fecho da venda - persuasão e argumentação;

Atendimento Presencial: postura, ritmo, dinâmica

Comunicação assertiva, motivação e trabalho de equipa

Reclamações e Imagem empresarial;

Gestão de reclamações: técnicas, postura, legislação

Gestão das reclamações: tratamento

Satisfação do cliente e excelência no atendimento

Dinâmica final.

FORMADORA: Dra. Ana Vieira

CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO:

Valor Inscrição (isento de IVA)

Associado: 30.00€

N/Associado: 45.00€

Para proceder à sua inscrição envie-nos a [FICHA DE INSCRIÇÃO](#) para form.ativos@ccipd.pt até 12 janeiro

A inscrição só é considerada definitiva após a receção da Ficha de Inscrição devidamente preenchida e assinada acompanhada da cópia do CC e do pagamento do valor de inscrição.

O pagamento pode ser efetuado por cheque ou transferência bancária (IBAN: PT50001800080693655202002 e o BIC TOTAPTPL) indicando o curso e o participante. O Comprovativo deve ser reencaminhado para os serviços.

O não cancelamento da inscrição até 2 dias úteis da data de início do curso obriga ao pagamento de 50% do valor de inscrição. As desistências verificadas após o início do curso obrigam ao pagamento integral da inscrição.