

Os clientes, enquanto entidades que remuneram o serviço prestado, estão cada vez mais conscientes de serem a base de sustentação de qualquer empresa e, portanto, querem ser tratados com o máximo de cuidado, rigor e profissionalismo.

Este programa, sempre com a Venda e o Cross-Selling como pano de fundo, incute comportamentos para reconhecer e responder de forma adequada às necessidades - humanas - de cada cliente, que muitas vezes fazem a diferença entre perder um cliente... e mantê-lo para a vida.

## Programa

- Momentos de Definição
- Três dimensões do Serviço
- Demonstrar Interesse e Preocupação
- Restaurar a relação com o cliente
- Detetar pistas para fazer Cross Selling
- Não “morder o anzol” dos sentimentos negativos e Ventilar

## Resultados

No final da sessão, os Participantes estarão aptos a:

- Debater os benefícios da fidelização de clientes, para si e para a sua organização
- Explicar a importância do seu papel na fidelização de clientes
- Identificar os principais momentos de definição, nas interações com clientes
- Gerir as suas reações aos comentários emotivos dos clientes
- Executar ações apropriadas para tratar e resolver as preocupações e/ou reclamações do cliente
- Demonstrar empenho na relação com o cliente e incentivar a fidelização do cliente.

**Data:** 21 e 22 de março

**Horário:** 09:00h às 17:30h com Intervalo para Coffee-Break

**Local:** Instalações da Basilaris em São Domingos de Rana - Cascais

### Destinatários:

Trabalhadores que exerçam funções de atendimento pessoal e telefónico

**Preço: 435,00€ + IVA**

No preço acima indicado, estão incluídos os Materiais do Participante (CADERNO DE TREINO e FERRAMENTAS) com as respetivas Licenças de Uso de Propriedade Intelectual e Certificado de Presença na Sessão.

**GARANTIA DE SATISFAÇÃO  
BASILARIS**

Se não gostar, devolvemos o valor da inscrição sem pedir explicações

**Para se inscrever ou pedir mais informações, clique aqui, ou contacte-nos através de:**  
**basilaris@basilaris.com**  
**214697973**