

# ATENDIMENTO A ARTE DE ENCANTAR



Inscrições abertas!  
[www.inesp.pt](http://www.inesp.pt)



## Programa de Formação

Denominação da Ação de Formação: Atendimento - A arte de encantar 20

(código interno: AAE\_20)

**Objetivo Geral:** No final da intervenção Formativa os formandos estarão capacitados com competências técnicas e pessoais, que lhes permitirão realizar um atendimento de excelência com foco na fidelização do cliente. Durante a ação serão abordadas técnicas que contribuem para criação de vínculos de fidelidade e de lealdade de clientes, valorizando os relacionamentos e superando expectativas.

### Objetivos Específicos:

#### MÓDULO I - Atendimento com Excelência em Português - 12 h

Este módulo foi desenhado para colmatar necessidades específicas no atendimento ao cliente, procurando um grau de excelência na comunicação verbal e não-verbal através da utilização de formas e fórmulas de cortesia.

No final do módulo, o formando estará capacitado a:

- Identificar e utilizar diferentes componentes da comunicação no atendimento
- Identificar a importância do Rapport e da empatia com os clientes
- Utilizar conscientemente diferentes técnicas de rapport
- Identificar e utilizar técnicas comunicacionais perante diferentes tipos de clientes

- Aplicar as componentes de empatia, rapport e escuta ativa no contexto diário de atendimento
- Identificar e utilizar corretamente padrões de comunicação de excelência
- Utilizar expressões de cortesia e tratamento
- Aplicar expressões coloquiais com correção
- Reconhecer e aplicar fórmulas de tratamento cortês
- Diferenciar diferentes graus de formalidade na linguagem
- Utilizar linguagem de acordo com o grau de formalidade de cada situação

#### MÓDULO II - Gestão de reclamações e conflitos - 4h

No final do módulo os formandos estarão capacitados com competências técnicas e pessoais que lhes permitirão:

- Gerir eficazmente situações difíceis e de conflito
- Tratar as reclamações valorizando a imagem da empresa
- Argumentar de forma assertiva com base na resolução de conflitos
- Gerir eficazmente o relacionamento com o Cliente
- Agir com inteligência emocional na gestão de conflitos

#### MÓDULO III - Vendas sugestivas: cross selling e up selling - 4h

No final deste módulo os formandos estarão capacitados com competências técnicas e pessoais que lhes permitirão definir e potenciar o Cross-selling e o Up-selling, adotando assim uma atuação pró-ativa e autónoma, bem como uma selling attitude em todas as interações com os cliente.

# A ARTE DE ENCANTAR 20

## PROGRAMA DO CURSO

MÓDULO

12h

### Atendimento de Excelência em Português

- Rapport – envolver o cliente
- Linguagem não-verbal – o que dizemos quando não falamos
- Sistema de representação
- Padrões de linguagem
- Lista de predicados
- Padrões de entoação
- Expressões coloquiais – correção e incorreção
- Erros comuns na linguagem oral
- Formalidade/ Informalidade no atendimento
- Expressões informais e correspondentes expressões formais
- Assertividade vs. Indelicadeza
- Fórmulas de atendimento assertivas e delicadas
- Formas de tratamento cortês
- Dizer o mesmo de muitas formas - exemplificação de expressões a utilizar
- Pedir sem exigir; Negar sem magoar – adequação linguística a situações de cortesia
- Utilização dos conteúdos em contexto de trabalho – atividades de role play

MÓDULO

4h

### Gestão de reclamações e conflitos

- Linguagem positiva
- Lealdade e transparência no relacionamento com o cliente
- Comportamento perante uma reclamação
- Princípios e técnicas e gestão da reclamação
- O impacto da reclamação na imagem da empresa
- O Livro de Reclamações
- Tipos de Conflitos
- Técnicas de Gestão de Conflitos
- Gestão da Inteligência Emocional e do Stress em situações de reclamação/conflitos
- Registo da reclamação e do seu encaminhamento
- A reclamação como suporte de ações preventivas na empresa
- Reclamação – uma oportunidade para fidelizar e satisfazer o cliente

Inscrições abertas!

[www.inesp.pt](http://www.inesp.pt)

4h

## Vendas sugestivas: cross selling e up selling

1. Cross-sell e Up-sell
  - Definição e Vantagens
  - Pontos-chave
2. A perceção do cliente e suas necessidades
  - A atenção genuína e personalização do serviço
  - Comunicação eficaz: escuta ativa, assertividade, feedback e a arte de perguntar
3. Conhecer o produto e o cliente
  - Preço de venda e rentabilidade
  - Venda de benefícios vs características - satisfação do cliente
4. Desenvolver uma "selling attitude" em todas as oportunidades

**TOTAL: 20 horas**

## Maria João Madeira

Formadora, Consultora Sénior e  
Diretora Pedagógica



Com Formação Superior em Gestão de Recursos Humanos é presentemente Mestranda no Mestrado em Ciências da Educação – Educação e Desenvolvimento Comunitário. Possui uma Pós-Graduação em Gestão de Projetos e Especialização em Formação a Distância e está dedicada à Formação e Consultoria há cerca de 10 anos. Ligada concretamente ao sector da Hotelaria há 6 anos, tem desenvolvido o seu trabalho em Hotéis e Grupos Hoteleiros de referência em diversos contextos formativos nomeadamente, Gestão da Inteligência Emocional, Excelência no Atendimento, Comunicação Positiva, Relação Interpessoal, entre outros.

Desde sempre vocacionada para a área comportamental, encontrou na conceção e implementação de processos de formação de Desenvolvimento Pessoal – enquanto promotores de uma evolução emocional e cognitiva - a resposta para uma série de problemas operacionais através da concertação dos 3 saberes: saber, ser e fazer!

“Tu me dizes, eu esqueço. Tu me ensinas, eu lembro. Tu me envolves, eu aprendo.” **Benjamim Franklin**