

GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Ementa

Novas regras de competição no mundo contemporâneo e características do mercado. Novo perfil dos consumidores. Ética e responsabilidade. Aprendizado e autodesenvolvimento permanentes. Satisfação dos clientes. Trabalho em equipe. Identificação do perfil do cliente. Necessidades e expectativas dos clientes. Importância do pós-venda. Situações que irritam o cliente. Tipos de clientes. Como reconhecer o cliente difícil e lidar com ele. Proatividade. Teleatendimento e relacionamento com os clientes. Prevenção e administração de conflitos. Fidelização de clientes. Como fazer um bom atendimento.

Plano de Aula

1. Características do mundo contemporâneo
2. Organizações: competências para os novos desafios do terceiro milênio
3. Profissionais: competências para os novos desafios do terceiro milênio
4. Por que os clientes não fazem o que você espera?
5. Como lidar com clientes difíceis
6. Teleatendimento
7. Atuando na prevenção de conflitos
8. Atuando no tratamento de conflitos
9. Trabalhe a pós-venda: seu cliente se lembrará dele
10. O bom atendimento: como encantar os clientes

Bibliografia

ANDERSON, D. Como lidar
com clientes difíceis. Rio de Janeiro: Sextante, 2010.

MIGLANI, B. Como
encantar seus clientes. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

MOSCOVICI, F. Desenvolvimento

interpessoal: treinamento em grupo. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997.