

Atendimento ao cliente e relacionamento comercial

Facilitador: Randes Enes

Doutorando em Psicologia da Saúde pela Universidade Metodista de São Paulo; Mestre em Sistemas de Gestão pela Qualidade Total, com ênfase em Gestão Estratégica de Pessoas e MBA em Organizações e Estratégia na UFF/RJ; MBA Internacional em Gestão de Negócios na Universidade de Lisboa; e MBA em Gestão de Marketing de Varejo na FGV; Graduou-se em Publicidade e Propaganda na Universidade de Ribeirão Preto. Em 2009, foi convidado pela HULT International Business School como professor-palestrante. Possui mais de 30 anos de experiência em empresas nacionais e internacionais sendo suas últimas posições como Diretor de Relacionamento e Diretor de Marketing & Inovação principalmente no segmento de cosméticos. Amplo conhecimento em gestão empresarial relacionado às mudanças organizacionais e inovação, comunicação corporativa e interpessoal, gestão estratégica de pessoas, negociação empresarial, transformação digital, atuação em coaching e mentoring executivo, palestras, treinamentos e workshops com aplicação de metodologias ativas e atividades experienciais para diversas empresas. Coordenou cursos de altos estudos em inteligência emocional e liderança estratégica no Centro de Treinamentos dos Fuzileiros Navais na Marinha do Brasil. Fundador da Academia Gestão de Talentos empresa focada em implantação e gestão do conhecimento, através do conteúdo digital. Possui reportagens publicadas nos maiores meios de comunicação e foi diretor e apresentador do Programa Gestão Empreendedora (WebTV FSJPII). Autor de vários artigos e livros. Docente nas principais instituições de ensino do país. Coordenador acadêmico na FGV. Possui certificação internacional pelo PBC Institute e HWAW (His Way at Work), membro da ICF Global, e ABPMP.

Objetivos:

Discutir o processo de desenvolvimento de novos serviços; Demonstrar através de conceitos e da análise de casos, a estreita relação entre gestão de serviços e excelência no atendimento ao cliente;

Realização:

Dias 23 a 24 de julho, das 09h às 13h. Online.
Carga horária total: 8h

Investimento - Valores com descontos progressivos para associados:

Primeira inscrição da Instituição: R\$ 590,00
Segunda inscrição da Instituição: R\$ 531,00
Terceira inscrição da Instituição: R\$ 501,50
Quarta inscrição em diante da instituição: R\$ 472,00
Não associados ABDE: R\$ 767,00

Certificados: Todos os treinamentos terão avaliações para capturarmos a absorção dos conteúdos e receberão certificado de participação os que obtiverem 80% de frequência.

Clique e inscreva-se: <https://abde.org.br/cursos-e-eventos/>

Informações: gedes@abde.org.br

Atendimento ao cliente e relacionamento comercial

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Teoria da Corrente - Estilo Disney
- Aprimoramento da Satisfação do Cliente: a construção de um relacionamento forte e duradouro;
- A relevância de estabelecer a confiança com o cliente;
- Engajamento e sinergia do trabalho em equipe;
- Desenvolver uma cultura com os clientes internos voltados para excelência no atendimento;
- Comportamento dos membros da empresa frente a reclamações;
- Alinhamento da comunicação verbal e não-verbal como fator determinante na relação com o cliente;
- Blueprint - a planta baixa dos Serviços; Comunicação interpessoal: elementos, tipos e objetivos.