dynargie
human side of business

Programa de atendimento ao cliente

Olá!... Mhm, Mhm!...
Até logo!"

Nosso programa é adaptado sob medida para o modelo de negócios da sua empresa. Projetado para munir a sua equipe de empatia e habilidades necessárias para agirem com excelência no atendimento. Treina capacidades importantes, desenvolvendo uma mentalidade orientada para o Cliente. Gerencia as etapas do processo para que cada contato seja uma experiência encantadora para o Cliente.

OBJETIVOS

Nosso objetivo é treinar as equipes com um conjunto de ferramentas, atitudes e comportamentos de excelência no atendimento, que os ajude a gerenciar todos os estágios da experiência do cliente. Construir uma cultura orientada para o cliente é essencial na criação de uma marca forte. "Olá!... Mhm, Mhm!... Até logo!", nosso programa fornece as ferramentas necessárias para aplicação imediata, acelerando a implementação de um serviço que proporcione uma ótima experiência.

RESULTADOS

- Criar um mindset orientado para o cliente
- Oferecer ferramentas para gerenciar cada etapa da experiência do cliente
- Ajudar as equipes a tornar situações desafiadoras em fidelização do cliente
- Aumentar a motivação e o comprometimento de seus colaboradores com a marca
- Cultivar a satisfação do cliente
- Promover autodesenvolvimento

METODOLOGIA

A eficácia do nosso método consiste no foco no "como" (ferramentas) e não no "o quê" (conteúdo). Os participantes treinam as atitudes e comportamentos esperados em cada etapa da experiência com o cliente, aprendem a gerenciar situações desafiadoras e a criar memórias positivas e afetivas para o cliente, aumentando a retenção e incentivando as recomendações espontâneas. Nossos mais de 35 anos de experiência em treinamento de profissionais de atendimento ao cliente de diversos segmentos validam totalmente a nossa metodologia.

OS PARTICIPANTES ESTARÃO APTOS A:

PROCESSO

"Olá!... Mhm, Mhm!... Até logo!" é um programa de 2 dias com 5 módulos e pode ser realizado para grupos de até 20 participantes.

Módulo 1
Cultura de Atendimento ao Cliente

Módulo 2
Os perfis "Médico" e "Embaixador"

Módulo 3
Como ser um "Embaixador"

Módulo 4
Como ser um "Médico"

Módulo 5
Gerenciando situações difíceis

CONTEÚDO DO PROGRAMA

Cultura de atendimento ao cliente

- O Cliente em 1º. lugar
- Criar uma cultura de excelência e orientada ao cliente

Os perfis "Embaixador" e "Médico"

- Que diferentes papéis desempenhamos?
- "Embaixador" e Médico": quando utilizar cada perfil

Como ser um "Embaixador"

- O "Embaixador" – a importância dos primeiros 5 segundos
- Atitudes/comportamentos de excelência
- Como voltar a ser "Embaixador" na despedida
- Os últimos 5 segundos

Ser um "Médico"

- O "Médico" – como reconhecer e compreender as necessidades do cliente
- Como satisfazer as necessidades dos clientes
- As diferentes formas de comunicação com o Cliente

Gerenciando situações difíceis

- Como gerenciar situações difíceis?
- Dizer "Não" ao Cliente
- Adaptação e autoconfiança em todas as situações
- "Olá!... Mhm, Mhm!...Até logo!" na gestão das reclamações
- As reclamações fundamentadas e não fundamentadas

Treino com casos reais dos participantes

PORQUE ESCOLHER A DYNARGIE

- ✓ Qualidade: nossos programas são consistentemente bem avaliados pelos participantes e clientes
- ✓ Experiência: nossos consultores certificados têm mais de 15 anos de experiência profissional
- ✓ Longevidade: 75% dos nossos consultores ficam conosco por 5 anos ou mais
- ✓ Visão internacional: a Dynargie está presente em 13 países e em 3 continentes

SOBRE

Fundada na Suíça em 1982, a Dynargie é uma consultoria internacional de treinamento e desenvolvimento, com uma gestão dinâmica dedicada a influenciar e gerenciar mudanças positivas em pessoas e organizações. Operamos em diversas culturas com método exclusivo que apoia programas ministrados por uma equipe multidisciplinar, ajudando a transformar desafios em resultados e tornar pessoas e empresas mais produtivos.

www.dynargie.com.br