

## Atendimento a Clientes em tempos de mudança... Os desafios de se tornar uma empresa orientada ao cliente.

### **Objetivo:**

- ❖ Qualificar e motivar os participantes reciclando ferramentas e técnicas de atendimento.
- ❖ Apresentar uma nova perspectiva de abordagem focada no ser humano (Cliente) sob aspecto integral;
- ❖ Proporcionar aos participantes uma nova perspectiva relacional com seus clientes, estabelecendo resultados mais competitivos.
- ❖ Desenvolver habilidades que capacitem os participantes a lidar com aspectos emocionais, racionais e comportamentais do cliente, decifrando necessidades e excedendo expectativas.

### **Conteúdo Programático:**

- ❖ O desafio de se tornar uma empresa orientada ao cliente e as mudanças no mundo globalizado;
- ❖ Aspectos históricos: O Cliente e as Eras;
- ❖ Fatores determinantes da mudança: Históricos, tecnológicos, macroeconômicos, políticos, Sociais, Microeconômicos.
- ❖ O Ser Humano e suas necessidades, desejos e expectativas;
- ❖ Psicodinâmica dos desafios;
- ❖ Sedução, encantamento e fidelização. Como acontece?
- ❖ Etapas do comprometimento humano;
- ❖ Bom humor, empatia e rapport como diferencial competitivo;
- ❖ Atendimento a clientes nos USA x Brasil (pesquisa desenvolvida pelo instrutor);
- ❖ Como criar vínculos duradouros e multiplicadores;
- ❖ Cultura da diversidade e o respeito pelas diferenças humanas;
- ❖ Cliente interno: a diferença fundamental;
- ❖ Chaves do padrão de excelência no atendimento;
- ❖ Você sabe fazer perguntas?

- ❖ Revendo a combinação de fatores que afetam os clientes;
- ❖ Aprendendo a lidar com clientes irritados;
- ❖ Teoria da qualidade em serviços e o momento da verdade;
- ❖ O ciclo de serviços e as intervenções;

**Equipamento de Apoio:**

- Projetor multimídia / Datashow;
- Som para conectar no notebook e reproduzir filmes do notebook; Cabo p2.
- O notebook será levado pelo consultor. (mas por precaução é solicitado outro PC de reserva)

**Carga Horária:** 8h/a

**Instrutor:** Wilson Veríssimo Calé

[www.wilsoncale.com.br](http://www.wilsoncale.com.br)



**Wilson Calé** é diretor da Face a Face Treinamento e Desenvolvimento Humano, desenvolve projetos de T&D/RH, atendendo as maiores empresas brasileiras.

É articulista de diversos sites especializados em RH e co-autor do Livro SER MAIS INOVADOR EM RH. Participou de inúmeros fóruns e congressos e nos últimos 18 anos proferiu mais de 1500 palestras e desenvolveu inúmeros workshops de transformação pessoal e seminários comportamentais para mais de 200 empresas em todo o Brasil.

**Calé** tem se destacado por sua capacidade de orquestrar as emoções individuais de cada membro da equipe na direção do comprometimento coletivo, criando a atmosfera ideal para o desenvolvimento e sinergia de cada grupo. Conduzindo as equipes treinadas a um novo patamar de integração e entusiasmo na busca da melhoria de resultados.

Seu trabalho é evidenciado pela abordagem integral do Ser Humano na busca de conciliar com excelência e harmonia os desafios da vida pessoal e as exigências do mundo corporativo.

Psicoterapeuta, Educador, Palestrante e Consultor de Desenvolvimento Pessoal e Profissional, Master em PNL (Brasil e Argentina), Especializado em Dinâmica de Grupo (Berkeley-California/USA), Aperfeiçoamento de Educação em Valores Humanos (Whitefield-Karnataka/Índia), Curso Ciências da Espiritualidade (Puttaparti-Andhra Pradesh/Índia).

É reconhecido por possuir uma didática clara, acessível e bem humorada que gera alto impacto nos indivíduos e instituições.