



# A COMUNICAÇÃO NO ATENDIMENTO AO CLIENTE.

---

I N C O M P A N Y



# Melhore sua comunicação com o cliente.

Atender bem o cliente significa mais do que agradá-lo. É preciso prestar atenção nos sinais que ele fornece para captar melhor suas mensagens e desejos. Diálogos fluídos e agradáveis resultam em trocas mais justas com o cliente, fazendo com que ele se sinta mais à vontade com você.



Conquiste a confiança do cliente.

 4 horas



# Quem pode fazer o treinamento?

Qualquer pessoa que faça atendimento ao cliente, independentemente da sua área de atuação. Pode servir tanto para vendedores, quanto para professores que precisam atender alunos, executivos que pretendem interagir melhor com o público interno.





# Quais os benefícios deste treinamento?

- Simpatia do seu público alvo.
- Trocas justas com seu cliente.
- **Valorização no atendimento: sua equipe ficará conhecida por saber ouvir os clientes.**
- Humanização no atendimento: sua equipe aprende a ler o cliente como ele é e não como você espera que ele seja.
- Deixa de praticar o empurrômetro!
- Aprende a selecionar melhor as palavras conforme o cliente.
- Percepção da autoimagem durante o atendimento ao cliente, trazendo mais tranquilidade.
- Mostra maneiras de ganhar a confiança do cliente.

# Cronograma do treinamento

- A importância do primeiro contato com cliente. Olho no olho.
- Respeitando o outro: faça leituras corporais e entenda a *vibe* do cliente.
- Os comportamentos comunicativos mais comuns que impedem a venda.
- Aprenda a ouvir o que seu cliente diz.
- Aprenda a ouvir reclamações.
- Diálogos difíceis: e quando o cliente pede guerra? Como enfrentar conflitos?
- Reconquiste o cliente: entenda as necessidades dele e faça-o voltar.
- Não vendeu. E agora?



Outras informações sobre o curso:

[contato@dnacomunicativo.com.br](mailto:contato@dnacomunicativo.com.br)

LinkedIn: Alloyse Boberg

Curitiba (41) 9222-2697

Londrina (43) 9145-2697

Rua Goiás, 1774 - CEP 86020-410 - Londrina - PR