



ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Adquirir a capacidade de lidar com os diferentes tipos de clientes
- Adquirir a capacidade de ultrapassar situações difíceis no CAMV.
- Desenvolver estratégias de fidelização do cliente.

Linguagem corporal

Gestão de expectativas

Saber lidar com o cliente zangado

Fidelizar o cliente

GBP FORMAÇÃO

gpbmedicalsolutions@gmail.com

www.gpbmedicalsolutions.com





RESUMO DE UNIDADE DE FORMAÇÃO

Atendimento ao Cliente

TIPO DE CURSO: Teórico	FORMADOR:
Área: Clínica de animais e companhia	DURAÇÃO: 3 horas

RESUMO

Este curso ajudá-lo-á no atendimento ao cliente através da aquisição de diferentes técnicas, quer sejam de linguagem corporal, de controlo da expectativa do cliente, saber lidar com um cliente zangado. Como fidelizar o cliente?

OBJETIVOS

- Adquirir a capacidade de lidar com os diferentes tipos de clientes
- Adquirir a capacidade de ultrapassar situações difíceis no CAMV.
- Desenvolver estratégias de fidelização do cliente.

TÓPICOS A ABORDAR

- Linguagem corporal
- Gestão de expectativas
- Saber lidar com um cliente zangado
- Fidelização do cliente

METODOLOGIA DA FORMAÇÃO

- Apresentação oral com recurso a projeção de material didático
- Apresentação de exemplos clínicos
- Esclarecimento de dúvidas

MATERIAL NECESSÁRIO

- Uma sala de formação ou similar disponibilizada pelo CAMV
- Todo o material didático de projeção, visionamento ou de modelos anatómicos é providenciado pela GBP.

BIBLIOGRAFIA RECOMENDADA

- Clarke, C. & Chapman, M. (2012). BSAVA Manual of Small Animal Practice Management and Development, BSAVA.
- Gray, C. & Moffett, J. (2010). Handbook of Veterinary Communication Skills, WILEY Blackwell.