



Detalhes da Palestra

Como alcançar a excelência no atendimento

Palestrante: Eduardo Berndt

Problema:

O maior desafio organizacional é construir a fidelização do cliente. O atendimento representa até 80% de todo esse processo. Não é mais possível ignorar a construção deste diferencial.

Transformação:

O cliente entra na empresa por necessidade, mas permanece pela satisfação. Entender o cliente, criar relacionamento e lhe entregar satisfação se torna o principal diferencial competitivo na construção da fidelização.

Tema: Como alcançar a excelência no atendimento

Conteúdo Programático

- Atender bem o cliente é obrigação,
- Entender o cliente é diferencial competitivo.
- O cliente mudou.
- Processo de fidelização do cliente.
- Construção de diferenciais competitivos.
- O impacto da emoção na fidelização.
- Criação de memória positiva na mente do cliente.
- Foco na jornada do cliente.

Carga horária: 02:00 horas