

GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

DisciplinaID - 100762

Descrição da disciplina e código do produto

GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE - (ID 58404)

Ementa

Novas regras de competição no mundo contemporâneo e características do mercado. Novo perfil dos consumidores. Ética e responsabilidade. Aprendizado e autodesenvolvimento permanentes. Satisfação dos clientes. Trabalho em equipe. Identificação do perfil do cliente. Necessidades e expectativas dos clientes. Importância do pós-venda. Situações que irritam o cliente. Tipos de clientes. Como reconhecer o cliente difícil e lidar com ele. Proatividade. Teleatendimento e relacionamento com os clientes. Prevenção e administração de conflitos. Fidelização de clientes. Como fazer um bom atendimento.

Conteúdo programático

1.
Características do mundo contemporâneo
2.
Organizações: competências para os novos desafios do terceiro milênio
3.
Profissionais: competências para os novos desafios do terceiro milênio
4.
Por que os clientes não fazem o que você espera?
5.
Como lidar com clientes difíceis
6.
Teleatendimento
7.
Atuando na prevenção de conflitos
8.
Atuando no tratamento de conflitos
9.
Trabalhe a pós-venda: seu cliente se lembrará dele
10.
O bom atendimento: como encantar os clientes

Bibliografia básica

ANDERSON, D. **Como lidar com clientes difíceis**. Rio de Janeiro: Sextante, 2010.

MIGLANI, B. **Como encantar seus clientes**. Rio de Janeiro: Sextante, 2009.

MOSCOVICI, F. **Desenvolvimento interpessoal**: treinamento em grupo. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997.