

PROGRAMA FOCUS CLIENTE

FOCUS CLIENTE – O QUE É?

O **Programa FOCUS CLIENTE** consiste numa abordagem pioneira ao **desenvolvimento de competências na área do serviço ao cliente** alinhadas com uma visão de excelência na gestão da relação com o cliente, pela identificação de padrões, sistemas e competências necessários para alcançar o sucesso no negócio.



Os desafios mais recentes enfrentados por Moçambique nos últimos tempos obriga a que as Organizações modernas encontrem a melhor forma de se diferenciarem das demais. Por essa razão, revela-se indispensável a necessidade de desenvolvimento de competências para otimizar a relação com o interveniente mais importante para o crescimento do negócio: o cliente.

Conceitos como **serviço, satisfação, qualidade e fidelização** devem ser enraizados no vocabulário e cultura das empresas moçambicanas através da **formação contínua** de todos os colaboradores que têm um papel activo nesta relação de criação de valor.

Assim, o **Programa FOCUS CLIENTE** surge como uma forma simultaneamente lúdica e pedagógica de dar uma resposta eficaz a esta necessidade de desenvolvimento na área do Serviço ao Cliente.

OBJECTIVOS

- Compreender a importância da excelência no serviço ao cliente para a organização e para o cliente;
- Perceber as diferenças entre os clientes, entre as suas necessidades e o seu valor para a organização;
- Adotar as atitudes e os comportamentos mais adequados pela resposta alinhada com as necessidades identificadas;
- Identificar e integrar as boas práticas em todas as dimensões da relação com o cliente.



O Programa de Serviço ao Cliente é direccionado aos profissionais que interajam com clientes por inerência das suas funções.

CONTEÚDOS PEDAGÓGICOS

O Serviço ao Cliente

- Importância da Imagem da Organização
- Noção de Serviço
- Novos Desafios no Serviço ao Cliente

Comunicação

- Ferramentas de Comunicação
- Estilos e Atitudes Comunicacionais
- A Comunicação Verbal e Não Verbal

Expectativas do Cliente

- Expectativas e Necessidades do Cliente
- Orientação para a Qualidade
- Gestão de Objecções e Reclamações

Técnicas de Relação com os Clientes

- Atitude Positiva
- Acompanhamento e Orientação do Cliente para a Satisfação
- Estratégias de Sucesso

PROGRAMA FOCUS CLIENTE

METODOLOGIA

O **Programa FOCUS CLIENTE** traduz-se numa **acção de Formação de dois dias** assente numa metodologia pedagógica mista. Num primeiro momento (dia 1), são explorados de forma activa os conceitos relacionados com o Serviço ao Cliente. Num segundo momento (Dia 2) os participantes vão interiorizando, de forma simultaneamente teórico-prática e interactiva, as boas práticas na relação com clientes, através de um **Jogo de Tabuleiro**. Esta metodologia tem a vantagem de aliar conteúdos teóricos a uma forte componente lúdica, sendo que os participantes vão adquirindo o conhecimento de forma progressiva.

O Jogo

O Jogo será composto por desafios divididos em quatro tipologias:



Mímica/Role Play

Descrever por gestos para a restante equipa a palavra que se encontra no verso do cartão



Questão

Colocar a pergunta que se encontra no verso do cartão à equipa



Desenho

Desenhar para a restante equipa a palavra que se encontra no verso do cartão



Palavra Proibida

Explicar uma palavra ou expressão à equipa sem referir um conjunto de palavras – as palavras proibidas

As equipas deverão evoluir num tabuleiro previamente desenvolvido para o efeito através do lançamento de um dado e vencer um desafio relativo a cada um dos temas. A correcta resolução de um desafio lançado implicará o ganho de um Ponto *Focus*. A equipa vencedora será a que acumular mais Pontos *Focus*!

Para conhecer melhor a nossa oferta, contacte-nos através de: E-mail: rsmmocambique@rsmmz.com

Telefone: + 258 844 141 138