



REGIONAL SOROCABA

Sindicato dos Estabelecimentos de Ensino no Estado de São Paulo

Rua da Penha, 652 sala 05 – Centro – Sorocaba - SP

Fone: (15) 3231-8459 e-mail: sorocaba@sieesp.com.br

ESTRATÉGIAS PARA ATENDER, ENCANTAR E FIDELIZAR CLIENTES

05 de maio de 2018, das 9h às 18h - C.H. 8 horas

LOCAL: Av. Dr. Eugênio Salerno, 60 – fundos - Bairro Santa Teresinha. Em frente à farmácia ONOFRE. Ao lado da UNISO Campus Seminário.

TAXA: As escolas em dia com o Sieceesp são isentas de pagamento. Para demais interessados o custo será de R\$ 150,00 por inscrição. As inscrições deverão ser feitas com Luiza, até dia **01/05/2018**, pelo e-mail sorocaba@sieesp.com.br ou pelo telefone 015-3231-8459, das 13h às 17h, e confirmadas até o dia **02/05/2018**.

Escolas sócias enviar o CÓDIGO. (VAGAS LIMITADAS).

OBS.: Haverá tolerância de, no máximo, 10 minutos para eventuais atrasos. O **NÃO COMPARECIMENTO** gera SUSPENSÃO DE 60 DIAS. **Não será efetuada a entrega de certificado a quem não permanecer até o final do curso.**

EMILIA GUAN– Empresária, psicóloga e psicopedagoga com atuação nas áreas de ensino/aprendizagem. Professora no curso de pós-graduação da Universidade São Judas Tadeu. Consultora Educacional, pesquisadora em Tecnologia Social. Desenvolve programas de Melhoria de Desempenho de equipes direcionados ao processo de Gestão Educacional no SIEEESP e escolas associadas. Instrutora de treinamento, com larga experiência na área Comercial e Psicologia aplicada a desenvolvimento profissional, em instituições como: UniSincor, ConÊxito, Instituto de Tecnologia Social, Sindilojas-São Paulo, Ribermaq, Grupo Exprinter Brasil, Gemini, Arpege.

SÍNTESE: Desenvolver junto aos participantes a necessidade de reflexão sobre a importância do atendimento como parte das tarefas a serem executadas, bem como apresentar procedimentos básicos para desenvolver a qualidade no atendimento, incentivando a sua imediata aplicação.

1. O colaborador e a empresa;
2. Perfil do profissional de atendimento;
3. Venda de imagem;
4. Ferramentas do atendimento – ao vivo e ao telefone;
5. Qualidade na comunicação;
6. Atendimento de queixas;
7. Como dizer “Não” sem perder o cliente;
8. Aspectos preventivos e fidelização.

MATERIAL: Caderno de anotações e caneta.

PÚBLICO-ALVO: Profissionais de todas as áreas dos setores administrativo e pedagógico