

Dinâmica de interação no Atendimento ao cliente

PwC's Academy em Cabo Verde
De profissionais para profissionais

Controlar as emoções e utilizá-las de um modo eficaz no relacionamento com o cliente.

Objetivos:

- Reconhecer a importância do atendimento ao cliente no sucesso da organização;
- Demonstrar comportamentos orientados para um atendimento de excelência;
- Ajustar narrativas, no desenvolvimento de iniciativas de atendimento;
- Adaptar a abordagem de atendimento em função do perfil comportamental do cliente;
- Desenvolver estratégias de melhoria no atendimento ao cliente.

Destinatários

Gerentes, profissionais de caixa e secretariado.

**Online com formador,
29 e 30 de março de 2022**



Programa

1 Boas vindas e introdução à plataforma

O cliente

Atendimento VS Dinâmica de interação no atendimento ao cliente

Motivação e expectativas

Tipos de clientes

Categorias de satisfação

3 Influência dos perfis comportamentais no processo de atendimento

4 A experiência de serviço

5 O feedback do cliente

6 Fatores que determinam desempenhos de alta performance na atividade de atendimento ao cliente

7 Lidar com os clientes difíceis



Inês Andrade Osório
Senior Executive

Licenciatura em Gestão pela *Lisbon School of Economics and Management*, com especialização através de pós graduação em Contabilidade pelo ISCTE.

Na PwC desde 2014, iniciou a sua atividade profissional, na área de auditoria, tendo assumido o papel de senior em projetos nos mais diversos sectores: indústria de produção, distribuição e comercialização de energia, aeronáutica, desportiva entre outras.

A partir de 2019 integrou a equipa da PwC's Academy, como *senior executive*, estando responsável pela monitorização de projetos, acreditação de cursos, organização da formação e desenho de intervenções pedagógicas.

Mais recentemente, com a implementação das formações online, tem também a seu cargo, a moderação das formações, através das plataforma de formação. Tem ainda experiência como formadora na área comportamental.

Contactos

Informações

PwC's Academy

pt_pwcsacademy@pwc.com

Praia

Edifício BAI Center, Piso 2 Direito

Avenida Cidade de Lisboa (Cabo Verde)

Tel: (+238) 215 934



Duração: 6 horas



Horário: 08h00-11h00

Valor: 30.000 CVE



Inclui: envio de materiais de apoio e certificado de formação PwC

Inscreva-se em: [Ficha de inscrição](#) ou envie um email para: pt_pwcsacademy@pwc.com

A PwC reserva-se o direito de admissão.

A presença na ação de formação fica sujeita ao pagamento antecipado do valor da inscrição.

Equipa



Catarina João Morgado
Senior Manager

Licenciada em Sociologia pelo ISCTE e em Gestão pelo ISCAL é Mestre em Gestão pelo ISG, com especialização em Gestão do Potencial Humano e Pós-graduada em TIC e Educação pela Universidade de Lisboa. Liderou vários projetos de formação e recursos humanos na PwC.

Atualmente lidera a equipa da PwC's Academy, desenvolvendo soluções de aprendizagem para o mercado. Atua ainda como Champion na área de Learning Technologies da firma.

É formadora certificada, tem a certificação DISC da Success Insights, o Master em Instructional Design da ATD e é Associate Certified Coach (ACC).

Dos projetos à medida desenvolvidos, destaca-se a concepção de formação em elearning e monitoria de formação comportamental para entidades como o BNA, BAI e Unitel.



João Menescal Dantas
Senior Executive

Licenciatura em Ciências Psicológicas pelo ISPA, com especialização através do mestrado em Psicologia Social e das Organizações. Nos últimos 9 anos desenvolveu atividade na área da consultoria de gestão, desenvolvimento de competências e formação. Esteve envolvido no desenvolvimento de programas de aprendizagem com base na aplicação de jogos, "Gamification" com o objetivo de trabalhar a área da gestão da performance, liderança, atendimento ao cliente e qualidade.

Desde 2013 desenvolve atividade como professor convidado em algumas universidades, como a faculdade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Instituto Superior de Ciências da Administração e Instituto Superior de Gestão, em cadeiras de Recursos Humanos.

Atualmente é responsável pelo desenho de soluções do portefólio de Desenvolvimento de talento da PwC's Academy.



Visite-nos nas redes sociais

pwc.com/cv/academy