

The background of the entire slide is a photograph showing the silhouettes of a family—a woman, a child, and a man—walking through an airport terminal. They are carrying luggage and walking towards the right. The scene is captured against a large window that looks out onto a bright, cloudy sky. The floor is highly reflective, creating clear reflections of the family and the sky.

ipdt[®]
CONSULTING

ATENDIMENTO
PERSONALIZADO:
A ESSÊNCIA DA DIFERENCIAÇÃO
E A FÓRMULA DO SUCESSO

89,8%

DOS TURISTAS
QUE VISITAM O PNP
EXPERIMENTAM
A GASTRONOMIA

Perfil dos Turistas do Porto e Norte de Portugal - 2015

75%

DOS RESIDENTES EM
PORTUGAL ESCOLHE O
TERRITÓRIO NACIONAL
PARA AS FÉRIAS DE VERÃO

Avaliação das Intenções de Férias dos Residentes em Portugal - Verão 2015

77,8%

ÍNDICE DE CONFIANÇA
NO DESEMPENHO DO
SETOR DO TURISMO

Barómetro do Turismo - Dezembro 2015



OBJETIVO



Este curso tem como objetivo desmistificar o fenômeno da satisfação dos clientes/turistas através da **adoção de técnicas de atendimento**, que têm por base a **personalização do tratamento de cada cliente** previamente tipificado.

Neste contexto, visa a **assimilação de competências no âmbito do relacionamento com diferentes tipos de clientes**, através da apreensão de técnicas e abordagens que são necessárias nas várias fases subjacentes à comunicação e atendimento; que assentam no profundo conhecimento do IPDT acerca do Mercado consumidor de turismo.

CONTEÚDOS



- / Perfil do cliente atual e potencial
- / Perfil e funções do atendedor, características e qualidades
- / Atendimento - conceitos gerais, atitudes, comportamentos
- / Como melhorar a comunicação interpessoal
- / Diagnóstico de necessidades/ motivações dos clientes
- / Etapas do processo de atendimento
- / Métodos e técnicas de atendimento personalizado
- / Gestão de expectativas de cada tipologia de cliente
- / As consequências de um mau atendimento
- / Atendimento e tratamento de reclamações
- / Gestão de conflitos e gestão da reclamação
- / A importância do poder da reclamação e avaliação da oportunidade de contacto

MÉTODO

- 1º Conhecer profundamente os clientes atuais e potenciais - antes da compra e durante o consumo
- 2º Tipificar os clientes com base nos seus gostos e preferências
- 3º Definição de abordagens personalizadas de atendimento
- 4º Aplicação prática conjugada com métodos ativos, expositivos e interrogativos
- 5º Resolução de casos e exercícios
- 6º Monitorização em contexto de trabalho (follow-up), centrada em metodologias dinâmicas



RESULTADOS ESPERADOS



- / Desenvolvimento e consolidação de uma cultura de serviço consonante com a realidade do nosso mercado
- / Reconhecimento da qualidade e da personalização do serviço como fator diferenciador
- / Reconhecimento das necessidades do mercado e aumento do valor percebido dos produtos e serviços em oferta
- / Sensibilização para as principais qualidades de um atendimento profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho de cada função
- / Reconhecimento da diferença entre os conceitos de atendimento, venda e atitude/comportamento
- / Estruturação do processo de atendimento, aplicando as atitudes e comportamentos associados a cada etapa

FORMADORES E BASE DE CONHECIMENTO



As sessões são ministradas por **formadores experientes** e **adaptadas às necessidades específicas de cada grupo de formação e às situações variadas de atendimento**. Os formandos terão acesso aos dados mais atuais sobre o perfil dos turistas que visitam o Porto e Norte de Portugal, a sua evolução ao longo dos anos e as tendências futuras.

Esta informação é garantida pelo conhecimento profundo do IPDT gerado a partir dos estudos que tem vindo a realizar desde 2007.

DURAÇÃO

50 horas

GRUPO DE
FORMANDOS

15 a 20
formandos
por grupo

CUSTO POR
FORMANDO

195€*

Possibilidade de financiamento até 90% através de uma candidatura ao cheque formação.

CERTIFICAÇÃO

Os participantes que concluíam a formação com uma assiduidade igual ou superior a 90% e obtenham aproveitamento (mínimo de 10 numa escala de 0 a 20), recebem um “**Certificado de Formação Profissional**” correspondente à Unidade de Formação de Curta Duração Nº 7842 - Técnicas de Atendimento, Nível II ou IV, do Catálogo Nacional de Qualificações.

* Acresce IVA à taxa legal em vigor
Deslocações não incluídas





PORTUGAL

Rua Rainha D. Estefânia, 246, 3º
4150-303 Porto
T. +351 226 097 060 | F. +351 226 065 053

UNITED KINGDOM

111 Buckingham Palace Road, Victoria
Westminster, London, SW1W 0SR
T. +44 02073408551

www.ipdt.pt