

UM CLIENTE
SATISFEITO
É A MELHOR
ESTRATÉGIA
DE NEGÓCIO!

TREINAMENTO
IN COMPANY

ATENDIMENTO DE
IMPACTO

Como conquistar um atendimento de **IMPACTO**?

Fazendo com que os clientes lembrem, indiquem e retornem...

É comum as empresas se preocuparem com o seu atendimento junto aos clientes, afinal entendem que além de essencial é algo que as tornam conhecidas e reconhecidas para bem ou para o mal!

O atendimento oferecido pode ser traduzido pela marca que a empresa imprime no seu produto, tão logo o foco no cliente torna-se um conceito fortemente empregado nas empresas.

Mas, quanto o bom atendimento com foco no cliente não passa de mera teoria? Melhor, como podemos tirar do “papel” o bom atendimento e aplicá-lo na prática?

Foi pensando nisso que o grupo Malka desenvolveu o **TREINAMENTO IN COMPANY – Atendimento de Impacto!**

Saiba quais são as competências necessárias para as pessoas brilharem no atendimento:

- A competência **SABER** refere-se à capacidade e habilidade que a pessoa tem de interiorizar as informações e conteúdos pertinentes, para isso os *Conceitos & Bases* são necessários para formar uma opinião e conhecimento embasado fora do senso comum, ou seja, um conhecimento específico e teórico que foge do “achismo”;

- A competência **SER** trata-se das singularidades pessoais, que norteiam as interações com as outras pessoas nos mais variados ambientes. Logo a *Postura & Imagem* representam o jeito e modo daquela pessoa Ser. Veja! Que utilizamos a palavra: “representam”! O que quer dizer: Que nem sempre aquilo que você representa ser na verdade é, mas a percepção e juízo que as pessoas fazem através da sua postura e imagem, onde formarão a “realidade” e opinião sobre a sua pessoa e por consequência sobre trabalho e atos realizados;

- A competência **AGIR** está diretamente ligada às outras duas competências do SER e SABER; Isso porque as pessoas agem de acordo com que pensam e sabem; Logo a sua *Atitude & Ação* é o resultado desta soma. Todas as competências citadas têm o seu valor e são complementares... Afinal não adianta saber fazer, ter capacidade para e não executar! A atitude para se colocar em ação é o que garante o sucesso;

- A competência **SUPERAÇÃO** é capacidade de buscar ininterruptamente a criação de uma cultura altamente exigente focada nos detalhes em constante transformação, sempre impregnada de *Valor & Excelência*; valor agregado sobre ótica do cliente e na inquietação na exigência pela excelência, buscando ferramentas e mecanismos de superação constantes, com o objetivo de encantar o cliente, sempre!

Nosso material foi desenvolvido para ser algo realmente impactante no atendimento da empresa. Inovador, aborda os principais temas e conteúdos. Sempre embasados e fundamentados não só em nossa experiência, mas principalmente com o que há de mais novo na literatura.

A seguir, apresentamos todas as informações detalhadas.

E saiba como implantar: O atendimento de Impacto na sua empresa.

Adquirir conhecimento através de *Bases & Conceitos* embasados na literatura. Formatando a competência do SABER dentro de uma ciência e não do senso comum.

Objetivos Gerais

1. Dominar conceitos sobre atendimento
2. Compreender a importância de um atendimento de excelência
3. Aplicar uma filosofia com foco no cliente
4. Compreender os fatores de um bom atendimento
5. Identificar e potencializar o valor percebido pelo cliente
6. Como o Feedback positivo reforça o retorno do cliente

Estrutura do Treinamento

MÓDULO 01 CONCEITOS

2 HORAS

Unidade 1: Fatores CESAR

Unidade 2: Filosofia Customer Success

Objetivos específicos:

- Compreensão dos fatores CESAR
- Aplicar fatores fundamentais para o atendimento de sucesso
- Compreensão da importância sobre a Filosofia de Customer Success
- Aplicação das lições de CS

MÓDULO 02 BASES

2 HORAS

Unidade 1: Expectativa & Entrega

Unidade 2: Gangorra de percepção de valor

Objetivos específicos:

- Compreender a teoria de satisfação do cliente
- Saber filtrar os feedbacks para melhoria contínua
- Avaliar o valor percebido pela ótica do cliente
- Alinhar o produto e serviço adequado ao seu cliente



Desenvolver a capacidade de compreender como a sua *Postura & Imagem*, reflete no processo de julgamento das pessoas; nos mais diferentes ambientes e por consequência impactando no processo decisório e juízo.

Objetivos Gerais

1. Compreender os impactos da *postura vs julgamento*
2. Autoavaliação sobre a postura (Ser vs Estar)
3. Aplicar uma conduta profissional
4. Utilizar-se de boa imagem
5. Gerar oportunidades através da imagem adequada
6. Formatar uma marca pessoal

Estrutura do Treinamento

MÓDULO 03 POSTURA

2 HORAS

Unidade 1: Postura! Reflexo do seu atendimento...

Unidade 2: Uma conduta surpreendentemente profissional!

Objetivos específicos:

- Desenvolver uma postura que reflita positivamente
- Entender como a sua postura impacta sobre a decisão de outros
- Desenvolver uma conduta profissional alinhada com a empresa
- Ética & Postura

MÓDULO 04 IMAGEM

2 HORAS

Unidade 1: Uma imagem vale mais que 1000 palavras

Unidade 2: Construindo uma marca pessoal

Objetivos específicos:

- Desenvolver uma imagem profissional
- Elaborar uma imagem perfeito de acordo com os seus objetivos
- Compreender o conceito de marca
- Construir uma marca impactante



Executar as tarefas e atividades de acordo com o que se sabe e pensa, ou seja, a *Atitude & Ação* é o resultado das competências do SER e SABER.

Objetivos Gerais

1. Capacidade de se colocar rapidamente em ação
2. Conhecer e aplicar o conceito de congruência
3. Desenvolver a habilidade de compreensão e empatia
4. Atenção nas ações para geração de resultado
5. Conquistar os clientes de forma ativa
6. Encantar superando as expectativas

Estrutura do Treinamento

MÓDULO 05 ATITUDE

2 HORAS

Unidade 1: Atendimento de atitude

Unidade 2: A lógica do bom atendimento

Objetivos específicos:

- Atender com atitude positiva
- Compreender os mecanismos do bom atendimento
- Executar um processo mental de empatia
- Ativar o conceito de congruência na prática

MÓDULO 06 AÇÃO

2 HORAS

Unidade 1: Ação & resultado

Unidade 2: Conquistar, encantar e fidelizar

Objetivos específicos:

- Aplicar o conceito de ações positivas geram resultados positivos
- Desenvolver a capacidade do atendimento ativo
- Compreender a “esteira” do atendimento
- Criar processos padrões para: Conquistar, encantar e fidelizar



Criar uma cultura de inovação constante, onde os processos estejam em constante evolução e aprimoramento, pautados pelo *Valor & Excelência*. Buscando a superação através da força do grupo com o objetivo de encantar o cliente.

Objetivos Gerais

1. Diferenciação pela atenção aos detalhes
2. Sinergia do trabalho em grupo
3. Posicionar-se pelo Valor
4. Desenvolver a escuta ativa
5. Melhoria constante dos processos
6. Inovação constante

Estrutura do Treinamento

MÓDULO 07 VALOR

2 HORAS

Unidade 1: Criando valor nos detalhes

Unidade 2: Clientes percebem valor na boa energia

Objetivos específicos:

- Diferenciar-se pelos detalhes
- Criar um posicionamento de Valor
- Compreender a relação: Atendimento & Recorrência
- Conquistar um ambiente de boa energia

MÓDULO 08 EXCELÊNCIA

2 HORAS

Unidade 1: Entender para atender bem

Unidade 2: A importância do grupo no atendimento

Objetivos específicos:

- Desenvolver o poder investigativo
- Trabalhar com as perspectivas e desejos do cliente
- Compreender a importância do trabalho em grupo
- Dar importância a todos os elos no processo de atendimento





Conteúdos

O treinamento é ministrado por profissionais altamente capacitados e conta com os seguintes elementos:

- Material impresso para acompanhamento e anotações;
- Dinâmicas, vitalizadores e desafios práticos;
- Vídeos animados;
- Certificados de participação;



Avaliações

- Pesquisa de Satisfação
- Avaliação de eficácia do treinamento



Carga Horária

Simple e inteligente...

Contrate separadamente, ou monte o seu combo como preferir:



<p>TREINAMENTO I</p> <p>8 HORAS</p>	<p>MAIS VENDIDO</p> <p>TREINAMENTO II</p> <p>12 HORAS</p>	<p>TREINAMENTO III</p> <p>16 HORAS</p>	<p>PERSONALIZADO</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Escolha 2 competências • 1 dia de treinamento • Até 10 colaboradores • Material impresso • Certificado de participação 	<ul style="list-style-type: none"> • Escolha 3 Competências • 2 dias de treinamento • Até 30 colaboradores • Material impresso • Certificado de participação 	<ul style="list-style-type: none"> • Treinamento completo, abrange todas as competências • 3 dias de treinamento • Até 50 colaboradores • Material impresso • Certificado de participação 	<ul style="list-style-type: none"> • Para você customizar da maneira que melhor atenda sua necessidade: monte a estrutura de conteúdo, divida o treinamento em mais dias ou em turmas, modifique a quantidade de colaboradores.
<p>TENHO INTERESSE</p>	<p>TENHO INTERESSE</p>	<p>TENHO INTERESSE</p>	<p>CUSTOMIZE</p>

Fale com especialistas!

Nosso time está pronto para avaliar e indicar **o melhor treinamento** para a sua empresa.



Solicitar um orçamento

Soluções do tamanho da sua empresa...
Resultados do tamanho da sua expectativa!

Matriz:

Malka Recursos Humanos
Rua Antônio Jorge, 32
Centro, Guarulhos/SP
07110-020

 55 11 4963-5400

 comercial@malkarh.com.br

 www.malkarh.com.br

 /malkarh

 /company/malkarh

