

# ATENDIMENTO A CLIENTES COMO FERRAMENTA DO MARKETING 3.0

---

## Objetivo

Obter uma orientação precisa do que você deve (e do que você não deve) fazer para assegurar a satisfação do cliente. Conscientizar sobre a importância da vantagem competitiva estratégica que a satisfação do cliente pode oferecer. Estudar o conceito e a aplicação dos cinco pontos para a excelência em serviços. Conhecer os fatores críticos da excelência em serviços na prática. Analisar mecanismos para o Gerenciamento da satisfação do cliente.

## A quem se destina

Diretores, gerentes e profissionais da área de Vendas e Marketing.

## A quem não se destina

-

## Metodologia

Aulas expositivas, estudo de casos, exercícios.

## Programa

- Atendimento a clientes e marketing 3.0: do que estamos falando?;
- A satisfação do cliente e a excelência em serviços como vantagem competitiva estratégica;
- Respondendo a pergunta: qual a prioridade número 1 de sua empresa?;
- Desfazendo falsas garantias de satisfação do cliente;
- O conceito da "Hora da Verdade".
- O estudo dos quatro pontos para a construção da excelência em serviços no atendimento ao cliente:
  - Filosofia:
    - Alinhamentos e convergências;
    - Missão, visão, valores e convicções dominantes;
    - Relação cliente interno / fornecedor interno;
    - Liderança exemplar;
    - O funcionário valorizado;
    - Estrutura Direcionada.
  - A excelência em serviços na prática:
    - O perfil e a competência para um atendimento excelente: ser, saber e querer;
    - Os pecados do atendimento ao cliente;
    - Transformando reclamações em oportunidades;
- Sobre mecanismos de gerenciamento da satisfação do cliente.

## Professor(es)

### Paulo Cesar Silva

Consultor de empresas na área de gestão de serviços e excelência na satisfação do cliente. Professor da ESPM. Atuou por mais de vinte anos nas áreas de vendas e marketing e funções gerenciais em empresas como: Xerox do Brasil, Kodak, Pantanal Linhas Aéreas, etc. Foi aluno e pesquisador do Núcleo de Análise Interdisciplinar de Política e Estratégia da USP. Foi vice-coordenador do Ciclo de Estudos de Política e Estratégia da Associação dos Diplomados da Escola Superior de Guerra, da qual é membro. É pós-graduado pela Escola Superior de Propaganda e Marketing.

## Duração

Carga horária: **12 Horas**

### Datas:

30/1 a 2/2/2017

### Horários:

19h30 às 22h30

## Inscrições

Exclusivamente pelo site da ESPM: [www.espm.br/ferias](http://www.espm.br/ferias)

# curtos de férias

INSCRIÇÕES ABERTAS - GARANTA A SUA VAGA

[espm.br/ferias](http://espm.br/ferias)

65  
**ESPM**  
QUEM FAZ TRANSFORMA

## investimento

Data de Inscrição:	Preço:
até 15 de dezembro	R\$ 1.210,00
a partir de 16 de dezembro	R\$ 1.350,00

## Cancelamento/Adiamento

POR INICIATIVA DA ESPM: o curso poderá ser cancelado ou adiado por falta de quorum, com 48 horas de antecedência da data prevista para seu início.

Na hipótese de cancelamento, será devolvido, AUTOMATICAMENTE, 100% do valor pago por meio de depósito na conta bancária indicada pelo PARTICIPANTE, em até dez dias úteis.

Na hipótese de adiamento, será devolvido MEDIANTE REQUERIMENTO EXPRESSO do participante pelo e-mail [processosposs@espm.br](mailto:processosposs@espm.br) 100% do valor pago, por meio de depósito na conta bancária indicada pelo PARTICIPANTE, em até dez dias úteis.

A ESPM NÃO SE RESPONSABILIZA POR QUAISQUER OUTROS VALORES QUE EVENTUALMENTE TENHAM SIDO DESPENDIDOS PELO PARTICIPANTE, SEJA A QUE TÍTULO FOR, TAIS COMO PASSAGENS AÉREAS, RODOVIÁRIAS, COMBUSTÍVEL, HOSPEDAGEM ETC., EM VIRTUDE DO CANCELAMENTO OU ADIAMENTO DO CURSO.

POR INICIATIVA DO PARTICIPANTE: será devolvido 80% do valor pago. O cancelamento deverá ser solicitado pelo e-mail [processosposs@espm.br](mailto:processosposs@espm.br) com 24 horas de antecedência do início do curso. O reembolso será efetuado por meio de depósito na conta bancária indicada pelo PARTICIPANTE, em até dez dias úteis.

Depois deste prazo (24 horas de antecedência do início do curso), não haverá devolução do valor pago. Também não haverá devolução do valor pago se o (a) participante desistir do curso após seu início.

## Certificado

O certificado será fornecido ao final do curso, as pessoas que comparecerem a 75% das aulas. Caso o aluno falte a última aula, o certificado poderá ser retirado na Secretaria de Pós Graduação: Campus Rodolfo Lima Martensen, a Rua Joaquim Távora, 1.240 Vila Mariana, de segunda a sexta-feira, das 9h às 20h.

# curtos de férias

INSCRIÇÕES ABERTAS - GARANTA A SUA VAGA

[espm.br/férias](http://espm.br/férias)

