

ATENDIMENTO AO CLIENTE E GESTÃO DE CRISES NA WEB

Objetivos

- Conscientizar sobre a importância da vantagem competitiva estratégica que a satisfação do cliente pode oferecer;
- Demonstrar o uso dos canais digitais para atendimento aos clientes;
- Apresentar ferramentas úteis para o SAC 3.0;
- Apresentar casos de sucesso (e fracasso) que serão analisados pelos alunos;
- Conhecer os tipos de crise;
- Aprender a criar um plano de prevenção.

*A ESPM reserva-se o direito de alterar ou modificar esse programa sem aviso prévio

Público Alvo

- Profissionais que trabalham ou desejam atuar em área de vendas e marketing;
- Gestores de marketing e comunicação de empresas;
- Publicitários;
- Profissionais que atuam no mercado B2B e B2C.

Programa

- Cuidados com a imagem e a reputação da marca;
- A realidade do atendimento a clientes no Brasil;

- Crises podem ser evitadas, esvaziadas ou administradas;
- Como funciona o SAC 3.0?;
- Marketing boca a boca: a mais poderosa ferramenta de comunicação;
- Definindo atendimento no contexto da satisfação do cliente;
- Equipe/estruturas de atendimento;
- Metodologia para gestão de crises;
- O conceito de excelência em serviços;
- Transformando reclamações em oportunidades;
- Mecanismos de gerenciamento da satisfação do cliente;
- Reflexões sobre excelência em serviços;
- Estrutura mínima para atendimento nas redes sociais;
- Monitoramento de mídias sociais;
- Métricas e KPIs;
- Gerenciamento de crises realtime;
- Como criar um plano de prevenção à crise.

Metodologia

- Apresentação de conceitos e do cenário atual;
- Apresentação de exemplos práticos de mercado envolvendo ações de SAC 3.0, atendimento ao cliente, relacionamento com o consumidor, gestão de crises, ferramentas, conceitos e técnicas de gestão;
- Exposição de boas práticas e metodologias para a gestão de crises.

Professores

SANDRA TURCHI - Sócia-diretora e fundadora da Digitalents Treinamentos e Negócios Ltda., empresa focada no mundo digital, com quatro áreas de negócios:

consultoria, treinamentos, headhunting e recolocação profissional. Consultora, professora e palestrante sobre temas relacionados a Marketing, Estratégias Digitais, E-commerce, entre outros. Indicada como um dos vinte profissionais de Marketing mais influentes, do mundo, nas mídias sociais, pela revista americana SMMagazine. Autora do Livro “Estratégias de Marketing Digital e E-commerce”, publicado pela

Editora Atlas. Bacharel em Administração de empresas pela FEA-USP, pós-graduada pela FGV-EAESP, MBA pela Business School SP com Toronto University e cursou empreendedorismo na Babson University de Boston. Leciona nos MBAs em Marketing Digital da FGV, ESPM, FIA, entre outras instituições no País. É coordenadora de diversos cursos de Marketing Digital na ESPM desde 2008 e lecionou na graduação da ESPM desde 2001. Executiva de marketing por mais de vinte anos em diversos setores como varejo, financeiro, educacional e serviços. Trabalhou em empresas como Lojas Arapuã, Grupo Zogbi, Finasa-Bradesco, FGV-EAESP, Associação Comercial de São Paulo e Boa Vista Serviços, em que foi diretora de Marketing. Articulista de diversos veículos de comunicação (jornais, revistas, portais, etc.) e autora do blog WWW.sandraturchi.com.br

Convidados

Alexandre Gama é o pioneiro no mercado de SAC 2.0 no Brasil e fundador da unidade Social CRM da E.life, lançada em fevereiro de 2010 e desde então líder de mercado. É responsável pela operação e crescimento da unidade, fornecendo estruturas de Atendimento ao Consumidor Digital, com mão de obra especializada, processos e tecnologia proprietária (Buzzmonitor). É bacharel em Publicidade e pós-graduado em Negócios e Marketing pela ESPM-SP e FIT State University of New York. É também formado em Psicanálise pelo Centro de Estudos Psicanalíticos e atualmente estuda Filosofia.

Fernanda Vicentini - jornalista e possui dez anos de experiência em comunicação com foco em social media, produção de conteúdo e gestão e prevenção de crises. Em agências de comunicação e publicidade participou de projetos junto a clientes como Ambev, BASF, C&A, Grupo CCR, Embraer, Johnson & Johnson, Mercedes-Benz, NET, Rede

CIC | CENTRO DE INOVAÇÃO

E CRIATIVIDADE ESPM

D'Or, Rossi Residencial, STB, LATAM Airlines, Unilever, entre outros. Atualmente é Diretora de Social Media da E|OU-MRM.

Duração

Carga Horária: 9h

Unidade

ESPM | São Paulo

Joaquim Távora

R. Joaquim Távora, 1240, Vila Mariana

São Paulo - São Paulo

(11) 5081-8200

Inscrições:

Exclusivamente pelo site da ESPM: www.espm.br/cic

Investimento

1x (CARTÃO DE CRÉDITO)	1.100,00
1x (BOLETO)	1.100,00
2x (CARTÃO DE CRÉDITO)	550,00
3x (CARTÃO DE CRÉDITO)	366,67

4x (CARTÃO DE CRÉDITO)	275,00
5x (CARTÃO DE CRÉDITO)	220,00
6x (CARTÃO DE CRÉDITO)	183,33
7x (CARTÃO DE CRÉDITO)	157,14
8x (CARTÃO DE CRÉDITO)	137,50

Cancelamento

Pela ESPM, por falta de quórum, será devolvido 100% do valor pago. O aviso poderá ser feito em até 48 horas antes do início do curso.

MUITA ATENÇÃO: Se você reside fora da cidade de São Paulo, certifique-se de que o curso atingiu quórum mínimo antes de comprar sua passagem e reservar sua estada! A ESPM se isenta de qualquer responsabilidade sobre passagem e hospedagem.

Nos casos de CANCELAMENTO: Em caso de pagamento com boleto bancário, o valor será estornado por meio de depósito em conta bancária indicada pelo PARTICIPANTE, em até dez dias úteis. Em caso de pagamento com cartão de crédito, a solicitação de estorno do valor será realizada pela ESPM, à operadora do cartão em até 10 dias úteis.

IMPORTANTE: O participante deverá verificar com sua operadora de cartão o prazo do crédito do valor em sua fatura. Na hipótese de adiamento, será devolvido MEDIANTE REQUERIMENTO EXPRESSO do participante pelo e-mail rasantos@espm.br 100% do valor pago, de acordo com as formas de pagamento descritas acima. 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.