



GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

Curso de Capacitação



Excelência na Retenção de Clientes – Capacitando um Call Center

GES – GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE
Rua Conde de Bonfim 120 – Sala 604
Tijuca - Rio de Janeiro – RJ – CEP 20520-0
Tel/Fax: (21)2204-5492 / Telefone: 7849 – 1055 - ID: 55*83*11753
gesconsultoria@hotmail.com



GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

Justificativa:

Sabe-se que manter um cliente na empresa tem um custo menor do que a conquista de um novo. Por esta razão, as empresas aproveitam, através de ligações dos clientes reverter a saída de clientes que por algum motivo tomam a iniciativa de abandonar a empresa.

Objetivo:

Entender o que significa o esforço para reter o cliente e ter sua lealdade.

Treinar as pessoas encarregadas da retenção a receber os impactos dos pedidos de cancelamento de serviços, transformando e negociando as possíveis desistências em permanência do cliente na Empresa.

A quem se destina:

A agentes de call center que fazem parte da célula de retenção e outros que precisem agregar valor ao seu desempenho para atender as necessidades da Empresa.

Conteúdo

- O Call Center no contexto do Marketing Atual – da prospecção à fidelização do cliente.
- Entendendo os fatores de retenção, lealdade e fidelidade – anti-attribution, churn e o lifetime value. • A retenção do cliente – um atendimento estratégico para manter o cliente na base de dados da empresa
- O perfil de um agente que trabalha em retenção de cliente.
- Negociando a retenção com o cliente.
- Desenvolvendo habilidades de percepção e de comunicação.
- O saber ouvir e o saber falar.
- Compreendendo a mensagem, as necessidades e expectativas do cliente e os motivos de desistência - fazendo perguntas para identificar as necessidades e esclarecer situações duvidosas e estressantes e interagindo com o cliente, fazendo o Rapport.
- Entrando em sintonia com o Cliente, seu momento, as diferenças individuais e os diversos tipos de comportamento.
- Aprendendo a lidar com as objeções e motivos de cancelamento de contratos e criando argumentação para neutralizá-las.
- Transformando queixas e solicitações de cancelamento em permanência do cliente na base de dados.
- O papel do Profissional de Atendimento na Retenção de Clientes.
- O roteiro do Atendimento.

Carga horária:

08 horas



GESTÃO EXECUTIVA EM SAÚDE

Metodologia:

Técnico-vivencial, através de exposições interativas, debates, dinâmicas e exercícios estruturados, estudo de casos.

Coordenação:

Elaine Almeida e Flávio Azevedo

Local:

INDEC

