



## Atendimento nota 10!

Tratar bem o cliente é fundamental, mas as gentilezas por si só não significam atender bem ao cliente, acima de tudo os clientes querem ver seus problemas resolvidos.

Nesta palestra, em duas versões com 90 ou 120 minutos, os participantes são inseridos numa viagem por fortes conceitos de atendimento, marketing, vendas e relacionamento.

Usando de ensinamentos adquiridos com seu pai no atendimento a clientes em seus comércios, com linguagem simples e emocionante, Carlos Júlio nos leva a absorver a importância da paixão no servir.

Ainda que a emoção e o envolvimento com clientes sejam importantes no atendimento, Carlos Júlio prova a sua audiência que atendimento não é arte, antes de tudo é técnica, disciplina e organização.

- Você sabe a importância que têm ao estar em contato com os clientes de sua empresa?
- Entende seu papel de “solucionador” dos problemas do cliente?
- Entende que muitas vezes o cliente não tem razão, mas sempre tem razões?
- Entende que clientes diferentes querem ser tratados diferentemente?
- Consegue identificar as diferenças de comportamento de cada cliente e, mais importante, molda seu comportamento ao de cada cliente?

Todos esses pontos serão discutidos e para cada um será apresentado formas corretas de endereçá-los.

Bons profissionais de atendimento acreditam que os clientes querem proximidade, mas não necessariamente intimidade e por isso sabem que atender o cliente como ele quer ser atendido é o atalho para gerar credibilidade e proximidade.



Afinal, não basta ter clientes é preciso ter bons clientes! Você irá apreender uma nova e revolucionária ferramenta para atender bem todos os seus clientes, independentemente do seu perfil de comportamento.

Vamos verificar que não há cliente difícil, o que há é cliente mal atendido e atender bem não significa atendê-lo como você gostaria de ser atendido, mas ao contrário, atendê-lo como ele, cliente, quer ser atendido.

Reflexões, regras, casos e técnicas de fácil aplicação compõem a palestra.

Duração: 90/120 minutos

Faça uma consulta de agenda e orçamento sem compromisso através do e-mail [atendimento@carlosjulio.com.br](mailto:atendimento@carlosjulio.com.br), pelo telefone (11) 2176-3533 ou através do site [www.carlosjulio.com.br/contato](http://www.carlosjulio.com.br/contato)