



Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



Palestras e Treinamentos - Área de Atendimento e Relacionamento

Ministradas por Dirk Wolter

Metodologia e Recursos Utilizados

Todas as nossas palestras e treinamentos contam com a exposição feita pelo palestrante, debates em grupo, dinâmicas de grupo, work-shops, simulação de situações, recursos audiovisuais (multimídia, transparências, filmes, ...) e apostila, de acordo com o combinado para cada apresentação.

Resultados

Cada palestra ou treinamento seguirá a fórmula descrita em uma proposta sob medida para cada empresa-cliente, para que os participantes possam realmente aprender e incorporar as técnicas ministradas ao seu dia-a-dia, trazendo assim resultados positivos para eles - que é o que realmente os motiva - e, conseqüentemente também para a empresa em que trabalham.

Confira Também

Temos disponíveis ainda outras mais de 20 palestras e treinamentos nas áreas de: Motivação, Atendimento, Vendas, Marketing, Telemarketing e Qualidade de Vida. Desenvolvemos também palestras e treinamentos sob medida para a sua necessidade, nestas áreas e em outras afins. Faça-nos uma consulta sem compromisso.

1- Superando Expectativas no Atendimento ©

- **Descrição:** Imperdível para quem realmente quer atender com qualidade, mostra as mais valiosas regras (às vezes esquecidas) que dão certo sempre, para fazer o cliente se entusiasmar para comprar, gostar da empresa, se fidelizar, voltar outras vezes e recomendar a empresa e o vendedor a outras pessoas.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores das áreas de atendimento e de vendas da empresa, tanto interno, quanto externo.
- **Tópicos básicos:** Você gosta do que faz?. os 10 mandamentos do bom atendimento, o impacto pessoal, a conquista do cliente, etc...
- **Duração:** 8 horas/aula
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

2- Atendimento de Alta Performance ©

- **Descrição:** Programa superior de qualidade em atendimento, apresenta técnicas inovadoras e práticas. Funciona bem também como extensão do programa anterior.
- **Indicação:** Para profissionais já experimentados que desejam aprimorar ainda mais a sua técnica e obter resultados ainda melhores em seu atendimento.
- **Tópicos básicos:** O poder da comunicação eficaz, excelência X perfeição, o exercício da auto-crítica, compromisso com o sucesso, etc...
- **Duração:** 4 horas/aula



Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

3- O Atendimento por Telefone como Gerador de Satisfação ©

- **Descrição:** Os participantes conhecerão as mais modernas técnicas e métodos para o perfeito atendimento por telefone. São aplicados vários auto-testes de avaliação individual de qualidade no atendimento telefônico.

- **Indicação:** Para todos aqueles que tem o telefone como instrumento de trabalho

- **Tópicos básicos:** Os 10 mandamentos do bom atendimento, o poder da comunicação eficaz, colocando-se no lugar do cliente, eficiência X eficácia, compromisso como o sucesso, etc...

- **Duração:** De 2 a 8 horas/aula, conforme necessidade.

- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

4- Como Conquistar e Fidelizar Clientes ©

- **Descrição:** Mais difícil do que conquistar um novo cliente, em muitos casos é depois mantê-lo como cliente. Aqui você vai aprender a utilizar todas as ferramentas que se encontram à sua disposição, no sentido de alcançar um alto índice de sucesso nas duas situações acima.

- **Indicação:** Para todos os colaboradores da empresa, com ênfase especial para os profissionais de atendimento, de vendas e de suporte.

- **Tópicos básicos:** O uso adequado de informações, ofereça ao seu cliente somente o que ele precisa, faça a si e a sua empresa indispensáveis ao cliente, programas de fidelização, etc`...

- **Duração:** De 2 a 8 horas/aula, conforme necessidade.

- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

5- Busque Sempre a Alta Qualidade e Não a Perfeição ©

- **Descrição:** Em uma sociedade que nos cobra a perfeição em tudo que fazemos, podemos nos destacar exercendo a alta qualidade, que nos leva a um patamar bem próximo da perfeição, sendo que esta não existe. Este programa mostra como exercer esta alta qualidade, na área profissional, na pessoal, etc...

- **Indicação:** Para todos os colaboradores comprometidos com a empresa e consigo mesmo.

- **Tópicos básicos:** Melhore 1% a cada dia, eficácia X eficiência, a busca da excelência, o poder do pensamento positivo, vontade X querer, a comunicação adequada, a conquista das pessoas, coloque-se no lugar dos outros, o impacto pessoal, etc....

- **Duração:** De 2 a 8 horas/aula, conforme necessidade.

- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

6- A Real Importância do Atendimento na Empresa ©

- **Descrição:** Qual é a real importância do atendimento? Qual é a sua função? A empresa sobrevive sem um atendimento eficaz? Este programa aborda estes e outros aspectos do bom atendimento.

- **Indicação:** Para todos os colaboradores envolvidos no atendimento interno e externo de uma empresa, e da área de vendas.



Dirk Wolter

Tels.: (11) 4016-3537 e 8179-7443

E-mail: dirk@dirkwolter.com



- **Tópicos básicos:** Exemplos de atendimentos, avaliações dos hábitos de atendimento, usando o atendimento como base para o crescimento, etc...
- **Duração:** De 2 a 4 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

7- Atendimento Virtual - Vencendo Barreiras ©

- **Descrição:** Hoje em dia toda empresa que se preze tem que ter um site na internet e prestar todos os tipos de informação através do mesmo. Este programa mostra de forma prática e eficaz, como se comunicar com as pessoas de forma virtual e fazer com que elas tomem a decisão de, por exemplo, efetuar uma compra.
- **Indicação:** Para colaboradores envolvidos com a comunicação, o marketing e a área de vendas.
- **Tópicos básicos:** A arte da comunicação visual, as atitudes que você quer que o internauta tome, frases de impacto, links eficazes, etc...
- **Duração:** De 2 a 12 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

8- Relacionamento Interpessoal no Trabalho ©

- **Descrição:** Em praticamente todas as empresas existem divergências entre alguns colaboradores, que trazem prejuízos, por decisões erradas ou por outros motivos. Este programa mostra de forma prática e objetiva que todos, sem exceção, tem a ganhar com um bom relacionamento interpessoal no trabalho.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores da empresa, com destaque especial àqueles que ocupam posições estratégicas.
- **Tópicos básicos:** Toda ação gera reação, o profissionalismo acima de tudo, desculpe: não é pessoal, atitudes que agradam, etc...
- **Duração:** De 2 a 4 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)

9- Team Work - Trabalho em Equipe ©

- **Descrição:** Uma empresa não é composta por vários funcionários que, independentemente dos outros possa executar com eficácia as suas tarefas. Todos dependem de todos e somente o conjunto de suas ações trazem os resultados adequados. Este programa mostra como trabalhar corretamente em equipe.
- **Indicação:** Para todos os colaboradores da empresa, com destaque especial àqueles que ocupam posições estratégicas na empresa
- **Tópicos básicos:** O trabalho em equipe para a busca de resultados, como formar uma equipe eficaz, montando o time, delegando responsabilidades, etc...
- **Duração:** De 2 a 4 horas/aula, conforme necessidade.
- **Metodologia, Recursos utilizados e Resultados:** (veja no alto desta página)