

CURSO: O LADO HUMANO DA QUALIDADE EM VENDAS



INSTRUTOR: Maria Piedade Coutinho Marçal Azevedo –

OBJETIVO: É uma oficina de trabalho prático que desenvolve o tema qualidade e suas dimensões técnicas e humanas possibilitando uma visão mais ampla dos aspectos avaliados pelos clientes no que diz respeito ao quesito qualidade.

PÚBLICO: Todo profissional ou estudante interessado em assimilar a evolução do conceito 'qualidade' desde a era pós-industrial até os dias atuais da excelência na prestação de serviços e adquirir habilidades que o posicionem em destaque na área de vendas de produtos e serviços.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

✓ **Módulo 1: Qualidade: O que é? Para que serve?**

- O Que Qualidade Significa para Você; Qualidade: O Que é
- Tarefa sobre Qualidade
- Qualidade Técnica X Qualidade Humana; A Importância da Qualidade Pessoal
- Dois Padrões Para a Qualidade Pessoal; Seu Nível AP: Exercício
- Benefícios da Qualidade Pessoal; Regras de Ouro: Como Melhorar seu Nível AP; Torne-se um "Fornecedor" Melhor
- Um Curso de Serviços de 4 Minutos: Reflexões; Um Curso de Serviços em 4 Minutos; O Que é Qualidade em Serviços
- As Dimensões da Qualidade de um Serviço; Qualidade: Como Fazer Acontecer
- O Que é, de Fato, Importante na Questão da Qualidade
- Relacionamento Social com o Público; Por Que uma Empresa Perde Clientes
- A Importância de Clientes Satisfeitos

✓ **Módulo 2: Vender: O que é? Como fazer?**

- Vender é: reflexes; Atender o Cliente é; Satisfazer o Cliente é; Encantar o Cliente é; Vender é
- Apelo de um Cliente Anônimo; O Que os Clientes Desejam de uma Empresa
- Por Que os Clientes Compram; Afinal, Quem é o Cliente
- Regras de Atendimento ao Cliente; Regras de um Atendimento de Qualidade
- Lidando com a Rejeição em Vendas; Qual a Importância de Tudo Isso

CARGA HORÁRIA: 8 horas