

Programa do módulo de formação sobre Foco nas Necessidades do Cliente

Módulo/Workshop Título	FOCO NAS NECESSIDADES DO CLIENTE
<p>Resultados de Aprendizagem</p> <p>Indicar os conhecimentos (factos, princípios, teorias e práticas que caracterizam o workshop) e competências (capacidade de aplicar tal conhecimento) que o aluno deve adquirir até ao final do curso. Eles articulam como os alunos serão capazes de empregar o material, tanto no contexto da aula quanto de forma mais ampla.</p>	<p>Estes são os resultados que se pretendem no final do workshop:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conhecimento sobre a realidade do cliente - Habilidades de escuta e negociação - Habilidades de liderança - Capacidade de interpretar o comportamento do cliente - Capacidade de finalizar a conversa com o resultado apropriado - Capacidade de adaptar as estratégias ao tipo de cliente
<p>Conteúdo e Objetivos do curso</p> <p>Breve descrição do conteúdo do curso, quais as competências que serão treinadas e os principais tópicos abordados que permitirão aos alunos alcançarem os resultados esperados de aprendizagem.</p>	<p>OBJETIVOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Conhecer a filosofia do foco nas necessidades do cliente 2. Desenvolver uma atitude focada no cliente 3. Debater e refletir as melhores estratégias de concretizar a filosofia <p>CONTEÚDOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conceito de produto / serviço ● Compreensão dos principais grupos de clientes e necessidades ● A experiência do cliente ● O círculo dourado ● Estilos Cognitivo, Personalidade e Comunicação ● Identificar e prevenir os principais riscos da negociação ● Analisar o <i>feedback</i> dos clientes ● Influenciar tendo o cérebro em mente ● Estilos Cognitivo e Personalidade ● Seguimento
<p>Metodologia</p>	<p>A filosofia pedagógica é essencialmente "Learning by doing". Partiremos sempre da ação para a reflexão pessoal e grupal. Partindo sempre de situações, problemas, casos e jogos, são experimentados e discutidos os pensamentos, as</p>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

<p>Especificar qual é o método de ensino (workshop com uma parte teórica e exercícios, papéis, jogos, simulações, questionários...) e como as atividades práticas propostas respondem aos objetivos de aprendizagem. Indicar se algum software ou aplicativos específicos serão usados.</p>	<p>emoções e os comportamentos dos envolvidos através da técnica AAR (After Action Reflexion). A Teoria é fornecida nos seus aspetos básicos no fim de cada ação-reflexão e de forma mais desenvolvida em materiais para explorar depois da sessão. Cada participante fará uma viagem individual, interpessoal e de equipa sendo ator/atriz e autor/autora dos seus processos de gestão de conflitos e não mero/a expectador/a. Fará alguma autoavaliação, terá papéis a desempenhar, reuniões a gerir, participantes a liderar, problemas para resolver com um foco positivo, colaborativo e eficiente. O desafio à metacomunicação e o <i>coaching</i> de equipas estará igualmente presente como técnicas pedagógicas e de desenvolvimento.</p>
<p>Bibliografia Indicar uma breve bibliografia com textos de referência, slides, ferramentas etc.</p>	<p>https://asociaciondec.org/la-onda-del-cliente/</p> <p>https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles</p> <p>https://my-personality-test.com/big-5?gclid=Cj0KCQjwIMaGBhD3ARIsAPvWd6jPoGSnA-zXEbG6n7XiqMvMMG2LYmAUT3zzmRe1s-Ym1Abb0vG-nmUaAk8XEALw_wcB</p> <p>https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action/u_p-next?language=pt</p> <p>Guilbault, Melodi, 2018. "Students as customers in higher education: The (controversial) debate needs to end," Journal of Retailing and Consumer Services, Elsevier, vol. 40(C), pages 295-298.</p>

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.