

Data e horário: 03/07/15 - 9h às 17h

Local: Rua Treze de Maio, 1540 - Bela Vista - São Paulo - SP

“Em um momento onde a concorrência ocupa um espaço enorme, e talvez seja maior do que a demanda, se faz necessário compreender o quanto o Cliente tem um papel fundamental em nosso negócio, pois ele é o maior demandador de novos produtos e gerador de receitas. Para lidar melhor com essa realidade, buscando conhecimento, aperfeiçoamento e crescimento, se faz necessário saber como reter e fidelizar nossos clientes!”.

Objetivos:

Proporcionar aos participantes informações relevantes e aprofundadas sobre o tema, gerando conhecimento, reflexões e troca de experiências

Público-Alvo:

Todos os profissionais que trabalham diretamente ou indiretamente prestando atendimento ao público, especialmente no Pós-Venda/Retenção e Fidelização de Clientes.

Programação:

09h00 – Abertura

09h05 – Marketing Conceitual

- Conceito de Pós-Venda
- Conceito de Retenção
- Conceito de Fidelização

10h30 – Coffee Break

10h45 – Principais Diferenças

- Conquista do Cliente
- Níveis de Relacionamento com o Cliente

11h30 – Fatores de Satisfação do Cliente

- Enfrentando Obstáculos

12h00 – Almoço

13h30 – Etapas do processo

- Pré-Venda
- Venda
- Pós-Venda

14h30 – Quem são seus Clientes?

- Como Você Descreveria um Cliente Fiel?
- Guiando seu Cliente (o que você quer que o seu cliente se torne)?

15h30 – Coffee Break

15h45 – CRM – A importância da Base de Dados

- Cases de Sucesso

16h40 – Perguntas e Debates

17h00 - Encerramento

Palestrante:

Elisa Sivieri – Psicóloga pela Faculdade Pitágoras de Uberlândia. - Pós-Graduada em Gestão de Pessoas pelo Instituto Brasileiro de Coaching. - Formada em Personal Coaching e Especialista em Business Coaching. - Graduada em Serviço Social pela Unitri. - Pedagogia, Gestão e Tecnologia pela Uniminas. - Premiada em 2002, como melhor Talento Gerente do Brasil pela ABT (Associação Brasileira de Telemarketing) e melhor Operação de Telemarketing Receptivo. - Trabalhou durante 10 anos como executiva de Call Center, com vasta experiência em Gestão, Implantações de Operações e no Relacionamento com o Cliente. - Atualmente é Consultora da Sivieri Consultoria e Desenvolvimento Humano.

Como Participar:

Taxa de Inscrição (individual) - Vagas Limitadas

- R\$ 460,00 (Quatrocentos e sessenta reais) para associados da ABRAMGE.
- R\$ 590,00 (Quinhentos e noventa reais) para não associados.

Incluso Material de Apoio, Certificado, Coffee breaks e Almoço

Depósito no Banco Itaú - Agência 9279 - C/C 79292-4 em nome da Universidade Corporativa Abramge - CNPJ: 11.997.751/0001-40.

Estacionamento conveniado - MultiPark - Rua Carlos Sampaio, 201

Enviar comprovante de depósito juntamente com a ficha de inscrição para o e-mail: Este endereço de e-mail está sendo protegido de spambots. Você precisa habilitar o JavaScript para visualizá-lo. Somente serão aceitas substituições se utilizadas no mesmo evento.

O não comparecimento do participante, inscrito no evento, não dará direito à devolução do valor pago.

Mais informações: Fone: (11) 3289-7511 com Fabiana.

Obs.: Vagas Limitadas.

[CLIQUE PARA O PREENCHIMENTO DA FICHA DE INSCRIÇÃO](#)

Fonte: [Abramge](#), acessado em 26.06.2015.