



FORMAÇÃO

“Comunicação Positiva para encantar”



OBJETIVOS GERAIS

No final da formação, os participantes deverão ser capazes de utilizar uma comunicação mais positiva, na sua relação profissional com os seus públicos.

PROGRAMA

Sessão 1

Partilha de expressões comuns / linguagem com efeito negativo na interação com o Cliente; Identificação, partilha e discussão dos princípios de suporte à comunicação positiva

Sessão 2

Construção de propostas, de expressão / linguagem positiva, para a substituição das expressões identificadas.

Resolução de casos práticos partilhados pelos formandos

Sistematização de princípios

DESTINATÁRIOS

Todos os profissionais que desenvolvam funções de relacionamento com clientes.

FORMADOR – Judite Manso

A coordenação científico-pedagógica e a formação é da responsabilidade da Prof.^a Judite Maria Manso docente de Marketing e Vendas na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda da Universidade de Aveiro. É Diretora Geral no IPRC – Instituto Português de Relações com o Cliente. Desenvolve funções de Consultoria nas áreas de Gestão, Comercial, Estratégica, Marketing e Comportamental. É formadora, desde 2004, em algumas das mais conceituadas PME's, ramo industrial, comercial e serviços.