

## **Atender reclamações com competência emocional**

- Atitudes positivas do profissional de atendimento
- Papel do profissional de atendimento
- Desenvolvendo a empatia pelo cliente
- Entrando em sintonia com o cliente/ estabelecendo rapport
- A competência emocional aplicada à comunicação
- Transmitindo mensagens com segurança e credibilidade
- Frases positivas ao atender/ frases que devem ser evitadas
- Como identificar as verdadeiras necessidades dos clientes
- A importância de "ouvir" positivamente o cliente
- Importância das emoções em nossas vidas/competência emocional
- Ferramentas e técnicas para administrar as emoções
- Como ser um vencedor/padrões mentais que levam à excelência
- Lidando com reclamações com competência emocional
- Principais mudanças no atendimento segundo a Lei 6.523 de 31/07/2008.
- Técnicas de argumentação para o atendimento de reclamação com competência emocional / roteiro específico para empresa