

## **PNL e comunicação no relacionamento com o cliente**

### **PNL na comunicação e no relacionamento**

- Passos de uma estratégia eficiente na comunicação
- Dinâmica de grupo sobre as estratégias de comunicação
- Comunicação verbal e comunicação corporal
- Limitações criadas pelas palavras
- Impacto das palavras no atendimento transformando expressões limitadoras e defensivas em expressões receptivas e facilitadoras
- Exercícios do impacto das palavras
- Como detectar incongruências na comunicação com colegas e clientes

### **PNL e administração de conflitos com os clientes**

- Como Lidar com as reações negativas dos clientes
- Exercício para desenvolver a habilidade de resolução de conflitos
- Assertividade na comunicação
- Exercícios: Técnicas em desenvolver concordância
- Princípios básicos da persuasão
- Linguagem persuasiva: conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para influenciar os indecisos e convencer o cliente
- Frases que facilitam a comunicação dentro da PNL/exercícios

### **PNL e atendimento de reclamações**

- Desenvolvendo a empatia
- Dinâmica da empatia
- Posições perceptivas
- Dinâmica de grupo

- Exercício para identificar o seu canal comunicativo – parte 1
- Formas básicas de percepção da realidade
- Exercício para identificar o seu canal comunicativo – parte 2
- Dinâmica de grupo sobre canais perceptivos
- Tipos de clientes (Pistas Mínimas)
- Exercício em duplas
- Entrando em sintonia com o cliente/ estabelecendo rapport
- Projeção de filme ilustrativo sobre rapport
- Dinâmica de grupo estabelecimento de rapport.
- Lidando com reclamações com competência emocional/Roteiro específico
- Exercícios em grupo simulação de situações hipotéticas semelhantes as que acontecem na empresa