

Técnicas de Conversação em Negociação de Call Center

Este slide abordará a importância de dominar técnicas de conversação em negociações de call center para um atendimento eficaz e satisfação do cliente.

 by **Rodrigo Hemrique**





Por que é importante dominar as técnicas de conversação em negociação de call center?

1

Melhorar a Experiência do Cliente

Comunicação eficaz resulta em clientes mais satisfeitos e fidelizados.

2

Resolução de Problemas

Técnicas de conversação ajudam a resolver questões de forma eficiente.

3

Reputação da Empresa

Um bom atendimento melhora a imagem da empresa perante os consumidores.

Técnicas de Comunicação Verbal e Não Verbal

Comunicação Verbal

Utilização de palavras, tom de voz e fluência na fala para transmitir mensagens de forma clara.

Comunicação Não Verbal

Expressão facial, linguagem corporal e contato visual que complementam a comunicação verbal.

Como Lidar com Clientes Difíceis em Negociações?

1 Empatia e Paciência

Compreender as necessidades e frustrações do cliente enquanto mantém a calma.

2 Escuta Ativa

Ouvir atentamente para identificar as preocupações do cliente e oferecer soluções adequadas.

3 Resolução Proativa

Antecipar as necessidades do cliente e agir proativamente para evitar conflitos.



s inspir
ore nego

Todos s

Técnicas para Persuadir e Influenciar Clientes

Comunicação Persuasiva

Utilização de argumentos convincentes e persuasivos para influenciar as decisões dos clientes.

Criar Conexão

Estabelecer empatia e confiança para influenciar positivamente a percepção do cliente.

Como Lidar com Objeções e Reclamações dos Clientes?

1

Abordagem Positiva

Responder a objeções e reclamações com uma abordagem construtiva e respeitosa.

2

Soluções Eficazes

Encontrar soluções práticas e eficientes para resolver as preocupações apresentadas pelos clientes.



Técnicas para Encerrar uma Negociação de Forma Eficaz

1

Sumarizar o Acordo

Reforçar os termos e as ações acordados para evitar mal-entendidos futuros.

2

Garantir a Satisfação

Verificar se o cliente está satisfeito com a resolução e oferta da empresa.

3

Oferecer Suporte Adicional

Disponibilizar informações de contato e suporte futuro, se necessário.

Conclusão: A Importância de Aplicar as Técnicas de Conversação em Negociação de Call Center

1

Experiência do Cliente

Impacto direto na satisfação e lealdade do cliente em relação à empresa.

2

Reputação da Empresa

Influência positiva na imagem e reputação da empresa.

