

0397 - Atendimento e serviço pós-venda

Designação da UFCD: Atendimento e serviço pós-venda

Código: 0397

Carga Horária: 25 horas

Pontos de crédito: 2,25

Objetivos

- Aplicar as técnicas de atendimento pós venda, esclarecendo o cliente sobre os direitos, garantias e serviço pós-venda

Recursos Didáticos

Conteúdos

- Atendimento pós-venda
 - Postura do comercial no pós-venda
 - Fases do atendimento no pós-venda
- Serviço pós-venda
 - Garantias
 - Entregas
 - Assistência técnica
 - Importância de gerir os compromissos assumidos com o cliente, nomeadamente no tocante a prazos e condições
 - Deveres e direitos dos consumidores