

Inglês Comercial: Como prestar um melhor serviço ao cliente?

FORMADORA

• Sarah Pearson

Com nacionalidade inglesa, possui Certificado avançado TEFLA para professores experientes, *Eastbourne School of English*.

Lecciona aulas de Inglês geral e de preparação para os exames de Cambridge. Formadora de Língua Inglesa para a Associação Europeia do Consumidor, Bélgica e no Programa de Formação de Professores de Nacionalidade Inglesa.

É Formadora certificada pelo IEFEP, possuindo uma vasta experiência de monitoria em Inglês Geral e Técnico.

DURAÇÃO

- 20 Horas

DATA & HORÁRIO

7, 9, 15, 18, 22, 27 Setembro

- 7, 9, 22 – 14h00-18h00
- 18 – 09h00-13h00
- 15, 27 – 17h00-20h00

LOCAL DE REALIZAÇÃO

CEFAMOL (Marinha Grande –
Av. D. Dinis, 17)

OBJECTIVO GERAL

- Dotar os participantes de conhecimentos que lhes permitam expressar-se com alto nível de competência e confiança, sobretudo nas situações específicas de contacto com cliente e/ou fornecedores.

OBJECTIVOS ESPECIFICOS

- Desenvolver a linguagem e competências, de forma a lidar eficazmente com o leque de situações do dia-a-dia profissional;
- Melhorar a confiança e eficácia na comunicação em Inglês.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- **Meeting and welcoming visitors to your company**
 - Presentation of company
 - Small talk and conversation strategies
 - Techniques for maintaining a conversation
- **Customer contact**
 - Communication with clients at trade fairs
 - Arranging contact with clients
 - Planning future contacts
 - Telephoning – useful expressions, customer service
 - Emails - useful expressions, initial contact and follow-up
- **Socializing**
 - Making, accepting and declining invitations
 - Business lunches and dinners
- **Negotiating**
 - Discussion terms and conditions
 - Negotiating
- **Sales / Product Promotion**
 - Presentation of products
 - Sales / Marketing expressions

DESTINATÁRIOS

- Gestores | Quadros com funções na área Comercial, Marketing;
- Todos os profissionais, com um nível intermédio, que mantêm contactos na língua inglesa, directa ou indirectamente, com clientes e fornecedores.
- Profissionais que pretendam exprimir-se de forma fluente em Inglês.

METODOLOGIA DE FORMAÇÃO E AVALIAÇÃO

Recurso a pedagogia activa, direccionada para a implementação de:

- Simulações baseadas em casos reais das empresas;
- Role-plays;

INSCRIÇÃO

- Associados da CEFAMOL: **145€** | Outros Participantes: **175€** (valor isento de IVA, ao abrigo do art. 9º, n.º 11 do CIVA)
- Inclui Certificado de Formação Profissional, documentação de apoio, coffee-breaks.
- Prazo de Inscrição: **02 de Setembro de 2010**. * A inscrição só é considerada válida após o pagamento.
- Consulte as Condições de Participação, Critérios de Selecção e Regulamento de Funcionamento da Formação em www.cefamol.pt ou contacte-nos através do e-mail formacao@cefamol.pt ou Tel 244-575150.