

Identificar correctamente as necessidades do cliente

Título da Unidade de Competência		Identificar correctamente as necessidades do cliente	
Descrição da Unidade de Competência: Esta competência padrão irá preparar os/as candidatos/as para identificar o que é serviço de qualidade e como prestá-lo. Os/as candidatos/as também irão descrever a importância de prestar um serviço de qualidade e das implicações de não prestar serviços de qualidade nos negócios.			
Código:	UCADG0130162252	Nível do QNQP:	3
Campo:	Administração e Gestão	Sub Campo:	Empreendedorismo
Data de Registo:		Data de Revisão de Registo:	
Elementos de Competência		Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
1. Identificar formas de comunicar eficazmente com os clientes para melhorar a satisfação do cliente	a) Descreve o conjunto de valores e níveis de serviço no seu negócio escolhido;		Actividade desenvolvida no âmbito da comunicação, e marketing da empresa
	b) Desenvolve directrizes de comportamento adequado dos funcionários da empresa;		
	c) Desenvolve procedimentos paralidar com os clientes e com as reclamações do cliente		
		Evidências Requeridas	
		Evidência escrita de que o/a candidato/a demonstra capacidade de analisar asituação da empresa, de comunicar com seus clientes e identificar formas de melhorar os negócios usando o atendimento ao cliente	
Elementos de Competência		Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação
2. Desenvolver um plano para identificação correcta das necessidades cliente;	a) Define e identifica correctamente as necessidades do cliente;		Aplicável no contexto de promoção, venda e de identificação correcta das necessidades do cliente
	b) Lista os componentes de um Plano de Identificação correcta das necessidades do cliente;		
	c) Cria um plano para identificar correctamente as necessidades do cliente para o seu negócio escolhido, incluindo todos os componentes necessários		
		Evidências Requeridas	
		Evidência escrita e/ou oral de que o/a candidato/a apresentou um plano de serviço satisfatório com todos os componentes necessárias.	
Elementos de Competência		Crítérios de Desempenho	Contextos de Aplicação

3. Identificar, analisar e aplicar as sugestões dos clientes	a) Identifica formas de acompanhar as sugestões dos clientes; b) Identifica maneiras de melhorar o atendimento ao cliente com base nas sugestões dos clientes; c) Melhora as técnicas de identificação correcta das necessidades do cliente com base nas sugestões dos clientes	Aplicável no contexto de promoção, venda e identificação correcta das necessidades do cliente.
	Evidências Requeridas	
	Evidência escrita e/ou oral que o/acandidato/a tem ideias básicas de como controlar as sugestões dos clientes e como incorporá-las na operação do negócio	