

**Oferecemos 15 temas independentes de treinamentos desenvolvidos para aplicação in company que podem trazer ótimos benefícios para a sua equipe:**

1. Perfil do Consumidor: Impulso do SAC como Diferencial Estratégico
2. Monitoria e Feedback Produtivo
3. Código de Defesa do Consumidor: Uma Realidade Diária
4. O Código de Defesa do Consumidor e a Visão Empresarial
5. Comprometimento Legal da Empresa no Atendimento ao Consumidor
6. PNL & SAC: Ferramenta para o Desenvolvimento de Equipes
7. Comunicação Oral e Escrita
8. Oficinas de Comunicação Oral e Escrita
9. O Diferencial da Comunicação Oral e Escrita para o SAC e para a Farmacovigilância
10. Assistência Farmacêutica e SAC: Gerando Oportunidades de Negócios
11. Perfis de Pacientes Crônicos: Um Desafio para Profissionais de SAC e de Farmacovigilância
12. Atualização em Farmacovigilância
13. Ergonomia para SAC
14. A importância da NR 17
15. Gestão de Conflitos, Mediações e Comunicação em Equipes

### **Desenvolvendo estratégias de Relacionamento com Clientes**

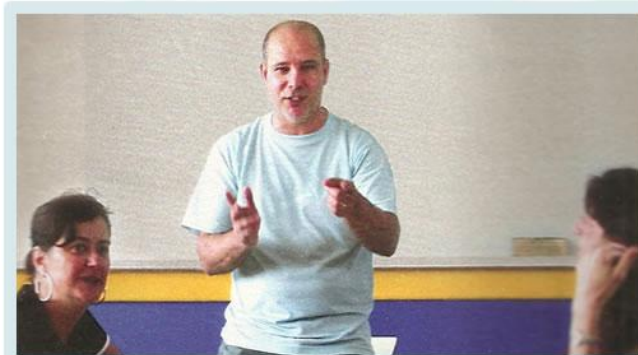
Fornecer informações que possibilitem que o profissional de relacionamento trace rapidamente, o perfil comportamental do consumidor.

Viabilizar um atendimento personalizado para as necessidades do consumidor e maximizar o valor da marca.

Possibilitar que o profissional de relacionamento identifique as próprias emoções que aparecem durante o atendimento e saiba como lidar com elas de forma positiva.

**Nossos consultores ministram treinamentos que utilizam conceitos de Programação Neurolinguística (PNL) com foco em profissionais da área da saúde**

- PNL & SAC: Ferramentas para o desenvolvimento de equipes
- PNL aplicada ao atendimento telefônico em laboratórios de Análises Clínicas
- A PNL no Balcão: o diferencial do atendimento em Farmácias e Drogarias
- PNL para profissionais que lidam com pacientes crônicos
- PNL & Pesquisa Clínica: diferencial no atendimento ao paciente crônico
- PNL para profissionais de Home Care



### **PNL & SAC: Ferramenta para o desenvolvimento de Equipes**

A PNL (Programação Neurolinguística) é um conjunto de técnicas que aceleram a aprendizagem, estruturando nossas experiências de valores, crenças e estados emocionais. O uso dessas técnicas no SAC, contribui para desenvolver talentos, aperfeiçoar o relacionamento com os clientes e consequentemente, maximizar o valor da marca.

O treinamento tem como objetivo, oferecer um conjunto de ferramentas que facilitará o auto-conhecimento, atendendo as necessidades e motivações da equipe.