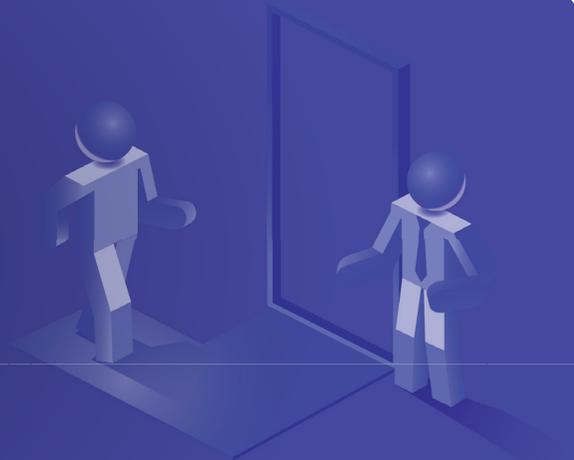


4minutOs de Atendimento

com José Ricardo Noronha



“Você já parou para pensar que muito poucas são as empresas que têm fãs? Fãs são clientes que, de tão encantados com as experiências de compra que vivem, transformam-se em clientes fiéis, recorrentes e que compartilhas estas experiências com amigos e familiares. Então você pergunta: como faço para transformar meus clientes em fãs?”

José Ricardo Noronha



Neste título, o consultor **José Ricardo Noronha** apresenta os caminhos para encantar clientes e conquistar sua fidelização. Ele apresenta dicas e métodos valiosos sobre os temas mais importantes para vendas: como gerar experiências memoráveis, como se destacar em um mercado comoditizado, como descobrir os desejos e sonhos do cliente, como encantar o cliente e quais são os passos para uma venda com excelência.

4 minutos para revolucionar a forma como você desenvolve pessoas em sua organização



4minutOs de Atendimento

com José Ricardo Noronha

Quando a base teórica e a qualidade didática encontram o desejo de aprender, quatro minutos podem fazer a imensa diferença entre o não saber e o saber.

Escolha, clique e aprenda!

-  **1** Destaque-se
-  **2** Clientes ou fãs?
-  **3** Identifique desejos e sonhos
-  **4** Sete lições de excelência
-  **5** Supere as expectativas
-  **6** A arte de encantar da Disney
-  **7** Lidando com problemas
-  **8** Faça a diferença e surpreenda
-  **9** Entenda quem é o seu cliente
-  **10** Atendimento X retenção

Carga horária: 40 minutos

Este título conta também com informações e textos complementares para aprofundar os conceitos discorridos pelo especialista. São aulas em vídeo com aproximadamente quatro minutos de duração cada, que podem ser acessadas em multidispositivos: PCs, tablets e smartphones.

José Ricardo Noronha

Consultor, professor e palestrante, José Ricardo Noronha é Bacharel em Direito pela **PUC/SP**, possui MBA Executivo Internacional pela **FIA/USP** com módulos internacionais na **EM Lyon Business School** na França, na **Universidade de Cambridge** na Inglaterra e na **Vanderbilt University** nos Estados Unidos.

Formou-se com especialização em Marketing, Empreendedorismo, Empreendedorismo Social e Vendas pela **Vanderbilt University (Owen Graduate School of Management)** e atua como professor dos programas de MBA da FIA e do Programa de Educação Continuada do Corretor de Imóveis do **CRECI/SP**.

De 2001 a 2013, foi Diretor Geral da GlobalEnglish, empresa do grupo educacional **Pearson**. É colunista de revistas de Administração, Vendas e Marketing do Brasil, como a **Revista VendaMais**.