

Atendimento ao Público - Presencial, Telefónico e Online

Objetivos Gerais:

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendem dotar-se de competências e instrumentos para melhorem a satisfação do cliente e incrementar a melhoria da imagem da empresa

Objetivos Específicos:

No final do curso, os formandos serão capazes de:

- Valorizar o atendimento e melhorar a imagem da empresa;
- Identificar técnicas e métodos que aumentem a satisfação do cliente;
- Utilizar a assertividade e a inteligência emocional na relação com o cliente;
- Tratar as reclamações e gerir os conflitos de forma eficaz;
- Utilizar a comunicação como instrumento de aproximação ao cliente;
- Dominar técnicas de vendas e comerciais na relação com o cliente.

Destinatários:

A todos os profissionais que necessitem conhecer e querem aplicar nas suas funções o atendimento ao cliente externo ou interno.

Carga Horária:

6 horas

Conteúdo Programático:

- ✓ **Módulo I – A relação com o cliente:**
 - A Individualidade e a Relação personalizada;
 - A Satisfação dos Clientes;
 - Os Clientes Não São Todos Iguais:
 - Aspetos motivacionais;
 - Interesses;
 - Ritmos;
 - Segurança;
 - Etc.

- ✓ **Módulo II – Técnicas e comportamentos na comunicação e no atendimento:**
 - As Atitudes Comunicacionais;
 - A Assertividade e Outras Formas de Comunicação;
 - Autoavaliação do Comportamento Individual;
 - Gerir reclamações;
 - Inteligência emocional;
 - A Resolução do “Problema”.

- ✓ **Módulo III – Atendimento e valorização da imagem da empresa:**
 - Atendimento e Relação com o cliente interno e externo;
 - Como Melhorar o Atendimento.