

Atendimento ao Público – Técnicas e Posturas Adequadas

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo capacitar os colaboradores que atendam público – externo ou interno – com técnicas e posturas adequadas.

Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos serão capazes de:

- Identificar a importância da função atendimento;
- Escolher as técnicas e os métodos mais correctos à sua situação de atendimento;
- Dominar comportamentos e procedimentos para atender reclamações.

Destinatários

Este Curso destina-se a Técnicos de atendimento, telefonistas, rececionistas, vendedores e técnicos comerciais, assim como a todos os profissionais que atendam/contatem com público.

Carga Horária

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo I - A Função de Atendimento na Envolvente Organizacional

- Visão do Atendimento
- Missão do Atendimento
- A Estrutura
- Os Objetivos

Módulo II - A Situação do Atendimento

- Atendimento Direto
- As Suas Especificidades
- Atendimento Telefónico
- As Suas Especificidades

Módulo III - Outras Situações

- Feiras e Exposições
- Atendimento através das Novas Tecnologias.

Módulo IV - Técnicas de Atendimento

- O Início do Contacto
- A disponibilidade
- A imagem positiva
- A empatia
- A Comunicação verbal
- Técnicas a utilizar
- Atitudes e Reações
- A Comunicação Não-Verbal
- As Suas repercussões no Atendimento
- O Desenvolvimento e a Condução do Contacto
- O Momento do Encerramento

Módulo V - Como Tratar as Reclamações

- Os Clientes e os momentos difíceis
- A Resolução do problema