

Call Centers e Atendimento a Clientes

Objetivos Gerais

Dotar os participantes de conhecimentos e competências para actuação em Call-Centers, com enfoque especial no domínio do atendimento aos Clientes.

Objetivos Específicos

No final do curso os participantes serão capazes de:

- Identificar competências e comportamentos a utilizar na comunicação telefonica;
- Dominar os princípios em televendas;
- Identificar e desenvolver atitudes que facilitem o processo de atendimento;
- Identificar e controlar os diversos factores a ter em conta no desenvolvimento do trabalho nos Call-Centers;
- Controlar as objecções e ultrapassar as resistências;
- Conceber e utilizar sistematicamente registos apropriados.

Destinatários

- Dirigentes e Técnicos que prestem serviços em Call-Centers;
- Chefes de Equipas e coordenadores que actuem nestes dominios.

Carga Horária

18 Horas

Conteúdos

Módulo I - O poder do telefone

- Considerações básicas sobre comunicação ao telefone
- Comportamentos inaceitáveis/ desejáveis ao telefone

Módulo II - Domínios essenciais em televendas

- Personalidade do funcionário
- Conhecimento do produto
- Contacto com cliente

Módulo III - Os 7 Ps!

- Atitudes facilitadoras

Módulo IV - Factores a ter em conta no call-center

- Objectivos
- Dimensão
- Localização
- Histórico
- Operação
- Espaço físico
- Equipamentos detalhes
- Estrutura
- Exigências aos trabalhadores
- Help desk
- Benefícios

Módulo V - Fases do comportamento profissional ao telefone

- Aperto-de-mão telefónico
- Receber a mensagem
- Oferecer ajuda

Módulo VI - Vencer objecções

- Determinar necessidades do cliente
- Informar correctamente
- Ultrapassar resistências

Módulo VII - Fichas de registos

- Mapas diários
- Mapas iniciais
- Mapas bónus
- Registo de stocks
- Registo de encomendas