

### **Procurar a Excelência no Atendimento ao Cliente e Valorizar a Imagem da Empresa**

#### **Objetivos Gerais**

Este Curso pretende dotar os participantes de métodos, técnicas e instrumentos que aumentem a eficácia na prospeção e angariação de novos clientes.

#### **Objetivos Específicos**

No final deste Curso os participantes saberão:

- Valorizar a Imagem da Empresa
- Atender os telefones de forma eficaz e profissional
- Documentar-se e procurar informação que permita satisfazer o Cliente e dar boa imagem da empresa/organização onde trabalha.
- Dominar a função de recepção e atendimento
- Escolher os processos e os métodos mais correctos para a eficiência da sua função

#### **Destinatários:**

Este curso destina-se a todos os profissionais que estejam envolvidos, eles próprios ou a equipa que lideram, no atendimento a Clientes e queiram prestar-lhes um serviço de excelência.

#### **Carga Horária:**

24 horas

#### **CONTEÚDO:**

##### **Módulo I - VALORIZAÇÃO DA IMAGEM DA EMPRESA**

- Conhecer a empresa
- Produtos que desenvolve
- Actividades que desempenha
- Serviços que presta
- A imagem que projecta
- Conhecer os clientes
- Suas necessidades
- Seus desejos
- Suas expectativas

### **Módulo II - A FUNÇÃO RECEPÇÃO/ATENDIMENTO**

- Avaliação da sua responsabilidade na criação, reforço e manutenção da imagem da empresa
- A qualidade na prestação dos serviços
- Motivações no trabalho

### **Módulo III- A COMUNICAÇÃO**

- Como preparar a comunicação
- Como se comportar na relação com os clientes externos ou internos
- Como identificar e ultrapassar as barreiras e constrangimentos à comunicação
- Saber escutar e aperfeiçoar a comunicação verbal
- A comunicação com pessoas difíceis

### **Módulo IV - O ATENDIMENTO TELEFÓNICO**

- O primeiro contacto
- O desenvolvimento da relação atendedor / cliente

### **Módulo V - COMO MELHORAR A QUALIDADE DE SERVIÇO, NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO**

- A colaboração entre a função de rececionista a função secretariado
- Como filtrar e preparar chamadas

### **Módulo VI - A ORGANIZAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO**

- Como preparar os instrumentos de trabalho
- Como utilizar os instrumentos de trabalho