

### Qualidade no Atendimento

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos que permitam compreender a importância de um atendimento de excelência para o sucesso dos resultados da organização assim como dominar as melhores técnicas e práticas para realizarem um serviço de qualidade de atendimento aos clientes.

#### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- Compreender a importância do atendimento nos resultados organizacionais;
- Reconhecer a ligação entre o atendimento de clientes e os resultados globais;
- Reconhecer a importância dos relacionamentos interpessoais e do trabalho em equipa no sucesso do atendimento;
- Identificar e utilizar as componentes fundamentais da comunicação no atendimento;
- Identificar a importância do rapport e da empatia com os clientes;
- Compreender o potencial dos relacionamentos interpessoais no sucesso da organização;
- Identificar e utilizar técnicas de atendimento perante diferentes tipos de clientes;
- Aplicar as componentes de empatia, rapport e escuta ativa no contexto diário do atendimento com vista aos resultados globais.

#### **Destinatários:**

Este curso destina-se ao público em geral, secretárias, telefonistas, rececionistas e, de uma forma geral, a todos os profissionais que sejam responsáveis pelo atendimento dentro da empresa.

#### **Carga Horária:**

30 horas

### Conteúdo Programático:

#### **1. A Qualidade no Acolhimento e Atendimento do Cliente**

- 1.1. Princípios de atendimento ao cliente;
- 1.2. Técnicas de identificação e de satisfação de clientes;
- 1.3. Importância da competência profissional no atendimento;
- 1.4. O fator de credibilidade

#### **2. A Comunicação Eficaz no Atendimento e Acompanhamento do Cliente**

- 2.1. A importância da postura e da apresentação no entendimento;
- 2.2. Princípios da Comunicação face-a-face;
- 2.3. Assertividade – estilo de comportamento e de comunicação de excelência;
- 2.4. Linguagem e atitude positiva;
- 2.5. Princípios e técnicas de escuta ativa e seletiva;
- 2.6. A reformulação;
- 2.7. A estratégia das perguntas;
- 2.8. Comunicação não verbal;
- 2.9. O Rapport e a sua importância;
- 2.10. Empatia na comunicação.

#### **3. Técnicas de Atendimento Eficaz**

- 3.1. Atendimento presencial, telefónico e eletrónico;
- 3.2. Perguntas precisas;
- 3.3. Expressões evitáveis e alternativas no atendimento pessoal direto;
- 3.4. Cuidados a ter na comunicação telefónica;
- 3.5. Contacto visual e expedientes de resistência ao “olhar difícil”;
- 3.6. As primeiras impressões e o atendimento;
- 3.7. A linguagem profissional de quem faz atendimento;
- 3.8. A arte de saber dizer “não”;
- 3.9. Clientes problema.

#### **4. Conflitos, Reclamações e Promessas**

- 4.1. Estratégias Resolutivas dos Conflitos;
- 4.2. Negociação de conflitos;
- 4.3. Gestão da crítica e da objeção;
- 4.4. Gestão das Reclamações e das Promessas;
- 4.5. A responsabilidade e a responsabilização.