

Atendimento ao Público

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes de competências e instrumentos que 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

Este curso destina-se a quadros que direta ou indiretamente, ocupem funções de atendimento ao cliente externo ou interno (Técnicos de atendimento; Operadores Comerciais).

Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

Carga Horária

16 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - O Atendimento e os Objetivos da Empresa

- A empresa como relação Objetivos / Trabalho / Pessoa;
- A importância do atendimento para os objetivos da empresa.

Módulo II - As Relações Interpessoais

- O eu e o outro;
- A aproximação ao outro e o aumento do espaço relacional;
- A importância da envolvente na situação relacional.

Módulo III - O Processo de Comunicação

- Preparar e desenvolver a comunicação;
- Como se comportar na relação com os clientes externos ou internos;
- Como identificar e ultrapassar barreiras e constrangimentos à comunicação;
- Saber escutar e aperfeiçoar a comunicação verbal.

Módulo IV - O Processo de Atendimento

- Expetativas e resultados;
- A organização do posto de trabalho:
 - Os instrumentos de trabalho a preparar;
 - A utilização eficaz dos instrumentos disponíveis.

Módulo V - Atendimento e Imagem da Empresa

- A imagem desejada e a imagem que projeta;
- Avaliação da sua responsabilidade na criação, reforço e manutenção da imagem da empresa;
- A qualidade na prestação dos serviços;
- A importância das motivações do/no trabalho.

Módulo VI - O Atendimento Telefónico

- O início do contato;
- O desenvolvimento da relação atendedor / cliente;
- Como melhorar a qualidade de serviço, no atendimento telefónico.

Módulo VII - Há Clientes e Clientes

- Os diversos clientes:
 - Tipos de clientes;
 - Respostas a preparar.
- Procedimentos a preparar e comportamentos específicos a apresentar;
- A comunicação / relação com “pessoas difíceis”.

Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.