

## 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.

### 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

12 Horas

### Conteúdo Programático

#### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

#### 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

## **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.