

Atendimento com Qualidade

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes das competências que lhes permitam atender de forma profissional e ter a satisfação do Cliente como foco do seu atendimento.

Objetivos Específicos

No final do Curso, os participantes serão capazes de:

- Compreender a importância da qualidade do serviço prestado ao cliente;
- Propor soluções assertivas ao cliente perante uma reclamação;
- Enfrentar situações de tensão ou conflito;
- Compreender a importância do atendimento nos resultados organizacionais;
- Reconhecer a ligação entre o atendimento de clientes e os resultados globais.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades de atendimento a Clientes (externos e internos).

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

18 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - A Satisfação do Cliente como Fator Chave para o Desenvolvimento da Empresa

- O cliente como razão de ser da empresa;
- Os custos da não qualidade relacional;
- A importância do relacionamento interno e as suas consequências na qualidade do relacionamento com o cliente externo.

Módulo II - As Expetativas do Cliente

- Como é que os clientes avaliam a qualidade do seu serviço;
- Identificação dos aspetos diferenciadores dos clientes.

Módulo III - Como Representar Bem a Empresa nos Contatos com os Clientes

- A importância da apresentação: atitudes, comportamentos e expressões;
- Expressões e comportamentos a evitar e a privilegiar;
- Como dignificar a imagem da empresa.

Módulo IV - Ouvir e Lidar com as Exigências dos Clientes

- As reclamações diretas de clientes;
- Entender a razão das reclamações;
- Propor soluções aceitáveis pelo cliente e pela empresa.

Módulo V - Gerir o Stress na Relação com o Cliente

- Como fazer face às urgências e imprevistos;
- Saber negociar maiores prazos de resposta para melhor planificação da ação;
- Como mobilizar recursos internos para conseguir a melhor solução.

Módulo VI - Como Gerir os Conflitos para Fidelizar o Cliente

- Análise das razões que levam à insatisfação;
- Afirmação positiva face aos seus interlocutores para conseguir acordo para as soluções propostas;
- Como ir além do tratamento pontual de problemas e propor melhorias constantes.

Módulo VII - A Qualidade no Atendimento do Cliente

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

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.