

## Desenvolver Comportamentos de Qualidade no Serviço aos Clientes em Todos os Colaboradores

### Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de competências, capacidades, métodos e instrumentos que desenvolvam, ou reforcem, as competências relacionadas com os serviços prestados a todos os tipos de clientes.

### Objetivos Específicos

No fim deste Curso os participantes saberão:

- Definir, claramente, o que é qualidade no serviço ao cliente;
- Indicar os custos da não qualidade;
- Conceber e apresentar projetos de melhoria, no serviço ao cliente;
- Identificar e mobilizar competências no serviço ao cliente.

### Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que pretendam melhorar os seus comportamentos conducentes a uma maior qualidade no serviço a Clientes.

### 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 - Identificar Comportamentos de Qualidade – Objetivos, Metas, Indicadores e Expectativas Comportamentais do Serviço ao Cliente

- Definir qualidade, quanto ao processo e quanto aos resultados, no serviço aos clientes
- A qualidade dos comportamentos face aos diferentes tipos de clientes – clientes externos ou clientes internos:
  - A proatividade
  - O profissionalismo
  - A procura da solução

- O que é a não qualidade neste contexto

### **Módulo II - Diagnosticar e Ter em Conta as Expetativas dos Clientes Externos ou Internos**

- Os resultados esperados
- As necessidades sentidas e comunicadas
- Os prazos desejados
- Os custos diretos, indiretos e ocultos
- Os comportamentos expectáveis

### **Módulo III - Desenvolver os Projetos de Melhoria no Serviço ao Cliente**

- O que incrementar
- Como lá chegar
- Como estabelecer prioridades
- Conceber e comunicar os indicadores

### **Módulo IV - Estar Atento aos Aspetos Cognitivos e aos Aspetos Emocionais**

- Não esquecer o profissiograma
- Definir procedimentos, com rigor, nas fases de recrutamento, seleção, formação e acolhimento
- As exigências do coaching
- Como avaliar o desempenho

### **Módulo V - Envolver Competências Fundamentais**

- A procura da relação empática
- A relação linguagem – comunicação
- A autoconfiança e a autoimagem
- A autoestima e a situação emocional

### **Módulo VI - Aplicar a Proatividade na Identificação dos Problemas e nas Propostas de Solução**

- Clarificar a situação
- Envolver-se nas alternativas
- Criar esforços que conduzam às soluções

## **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.