

## 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).

### Carga Horária

16 Horas

### Conteúdos Programáticos

#### **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”.