

Excelência e Qualidade de Serviços a Clientes Internos e Externos

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de conhecimentos, competências, comportamentos e instrumentos que lhes permitam melhorar a qualidade dos serviços de atendimento ao cliente - interno ou externo - e valorizar a imagem da Empresa/Organização e/ou da Direção / Departamento / Serviço a que pertence.

Objetivos Específicos

No final do Curso os participantes saberão:

- Distinguir atendimento de rececionista;
- Escolher as técnicas e os comportamentos mais ajustados, a cada caso, no que respeita aos serviços de atendimento, receção e encaminhamento de clientes e documentos;
- Identificar instrumentos e comportamentos que permitam acrescentar valor aos serviços de atendimento e encaminhamento;
- Gerir os conflitos que surjam no relacionamento com os clientes difíceis.

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais que desenvolvam atividades de rececionismo, atendimento e/ou outros serviços a clientes internos ou externos.

Carga Horária

24 horas

Conteúdos

Módulo I – Atendimento e Rececionismo

- Objetivos;
- Atividades;
- Procedimentos e Comportamentos
 - Cumprimentos
 - Saber Apresentar-se
 - Receber e Encaminhar
 - Clientes Internos
 - Clientes Externos
 - Visitantes
 - Apresentar as Instalações

Módulo II – Qualidade, Comunicação e Imagem da Empresa

- A Comunicação no Atendimento e na Receção
- Comunicação Verbal e Não-Verbal
 - O que dizemos
 - Como dizemos
 - O que Transmitimos (Imagem)
 - Por Palavras
 - Pelo Relacionamento
 - Pela Postura
 - Por Outros Sinais
- Comunicação Telefónica
 - Procedimentos
 - O que Dizer
 - O Guião de Contacto
 - Como dizer
 - O que é “Proibido” Dizer
 - O que Acompanhar / Transmitir (aos serviços / aos seus colegas)
 - Chamadas
 - Registos
 - Assuntos
- Comunicação Corporativa e Imagem Corporativa
 - Relacionar Identidade, Comunicação e Imagem

Módulo III – Qualidade do Serviço ao Cliente

- Como Acrescentar Valor
 - Como Gerir o Tempo
 - Como Definir Prioridades
- A Diferenciação no Tratamento
 - Regras de Etiqueta e Protocolo
 - A Dinâmica Profissional

Módulo IV – Como Gerir os Conflitos

- Sua Identificação
- Procedimentos e Comportamentos