

### **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.

#### **Carga Horária**

12 Horas

#### **Conteúdo Programático**

##### **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