

### Atendimento Telefónico - Como Conquistar o Cliente

#### **Objetivos Gerais:**

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

#### **Objetivos Específicos:**

No final deste curso os participantes saberão:

- Comunicar mais eficazmente
- Perceber as melhores técnicas e práticas no atendimento telefónico
- Identificar e eliminar os hábitos que prejudicam as comunicações por telefone
- Entender como aumentar a confiança do cliente - saber o que dizer e como responder
- Adotar Atitudes e Comportamentos que favorecem a fidelização do comprador
- Tratar e responder eficazmente a reclamações e objeções
- Ter a satisfação do Cliente como foco do atendimento
- Possuir um excelente atendimento telefónico

#### **Destinatários:**

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

#### **Carga Horária:**

12 horas

#### **Conteúdo Programático:**

##### **1 - A COMUNICAÇÃO E O RELACIONAMENTO**

- O que é a comunicação?
- Intervenientes, canais e meios
- Regras básicas para uma boa comunicação
- A comunicação e o relacionamento como as armas poderosas no atendimento telefónico

### **2 - A QUALIDADE NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO**

- A importância de um bom atendimento telefónico
- Papel, funções e responsabilidades da(o) telefonista
- O perfil da(o) telefonista
- A personalidade e atitude requerida
- Princípios e práticas para a Qualidade no atendimento telefónico

### **3 - INFORMAÇÕES SEMPRE DISPONÍVEIS**

- A importância da disponibilidade de informação básica
- Os conhecimentos básicos sobre a empresa
- A lista das pessoas que lá trabalham
- A lista de Clientes
- Informações sobre a Empresa, Serviços, Produtos etc.

### **4 - ATITUDES E COMPORTAMENTOS**

- O que fazer e o que não fazer ao atender uma chamada telefónica
- O aperto de mão verbal: a primeira imagem
- Atitudes profissionais e anti profissionais
- Como se deve comportar ao atender uma chamada
- Como passar as chamadas para outras pessoas

### **5 - RECLAMAÇÕES E OBJECÇÕES**

- Tipos psicológicos de clientes: como identificá-los
- Comportamento profissional ao telefone perante reclamações ou objeções
- Técnicas para lidar com as reclamações e objeções
- Entender a mensagem: como controlar o telefonema profissionalmente
- Oferecer ajuda às ações requeridas

### **6 - AS FRASES PROIBIDAS AO TELEFONE**