

### As Melhores Práticas para Serviços Bancários de Excelência

#### **Objetivos Gerais:**

Este curso pretende dotar os formandos de conhecimentos, competências e técnicas conducentes à melhoria da Qualidade do Atendimento na Prestação de Serviços Bancários.

#### **Objetivos Específicos:**

No final do curso os formandos ficarão aptos:

- Reconhecer a importância da qualidade do atendimento na relação com o Cliente.
- Reconhecer a influência da qualidade do atendimento na imagem da própria Instituição.
- Adotar posturas e comportamentos pró-ativos e profissionais no âmbito do atendimento.
- Comunicar de modo mais eficaz, gerando confiança e maior impacto nos relacionamentos.
- Promover a melhoria da qualidade do atendimento para garantir a obtenção de melhores resultados.
- Compreender e interpretar a importância, as causas e as consequências das reclamações de Clientes.
- Desenvolver competências na gestão de todo o processo de reclamações, desde a sua receção até ao fecho.

#### **Destinatários:**

Este curso destina-se a todos os Profissionais que desempenham funções de atendimento no Sector Bancário

#### **Carga Horária:**

18 horas

### Conteúdo Programático:

#### **Módulo I – O Atendimento de Excelência**

- Breve Introdução.
- A Importância da Qualidade do Atendimento ao Cliente.
- Principais Etapas do Processo de Atendimento ao Cliente.
- Especificidades no Atendimento Presencial, Telefónico e Online.

#### **Módulo II – Foco no Cliente dos Serviços Bancários**

- Diagnóstico das Necessidades e Expetativas do Cliente.
- Identificação do Perfil do Cliente.

#### **Módulo III – A Atitude do Profissional**

- Principais Funções.
- Características Chave e Comportamentos Essenciais.
- Principais Causas de um Atendimento Ineficaz.
- Estratégias para realizar um Atendimento de Excelência.

#### **Módulo IV – Gestão de Reclamações de Clientes**

- Etapas do Processo de Gestão de Reclamações.
- A Reclamação como uma Oportunidade de Melhorar a Qualidade dos Serviços Bancários.
- Resolução Eficaz de Reclamações.