

## 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 deste Curso os participantes saberão:

- 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.

### Pré-requisitos

Os pré-requisitos necessários para frequentar este curso são:

- Ter acesso a um computador ou um tablet com ligação à Internet e um browser (programa para navegar na web), como o Chrome, Safari, Firefox ou Internet Explorer.
- Pode aceder ao curso a partir de qualquer computador (por exemplo, em casa e no escritório), tablet ou smartphone.

### Carga Horária

18 horas

## Conteúdo Programático

### Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

### 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.

## Metodologia

Este curso tem sempre presente o formador, que irá mesmo dar a formação presencial através da plataforma.

O Formando pode intervir juntamente com o formador ou com os restantes formandos tal como faz na sala de aula.

As apresentações e exercícios serão sempre disponibilizados pelo formador no final de cada sessão de formação.

No final do curso receberá um Certificado de Formação Profissional caso frequente pelo menos 90% das aulas, realize os trabalhos e os testes propostos, participe nas discussões online e tenha avaliação final positiva.

Esta formação é certificada e reconhecida.