

Atendimento Telefónico - Como Conquistar o Cliente

Objetivos Gerais

Este Curso tem como objetivo dotar os participantes de 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).

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

12 Horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - 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

Módulo II - 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

Módulo III – 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.

Módulo IV – 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

Módulo V – Reclamações e Objeções

- 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

Módulo VI - As Frases Proibidas ao Telefone

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.