

Atendimento como Diferencial Competitivo

Objetivos Gerais

Este curso é dirigido a todos os profissionais que pretendam adquirir conhecimentos e dominar competências para o atendimento de excelência com vista à retenção, fidelização e retenção de clientes.

Objetivos Específicos

No final do Curso os participantes estarão aptos a:

- Reconhecer a importância e atender os clientes com qualidade e de forma eficaz e eficiente, gerando vantagens competitivas;
- Desenvolver competências de relacionamento interpessoal essenciais para um atendimento personalizado, dominando algumas regras de comunicação e etiqueta;
- Identificar e compreender as necessidades do cliente;
- Saber gerir um conflito e atender uma reclamação;
- Transmitir uma imagem profissional, de eficácia e de um bom funcionamento da empresa;

Destinatários

Este curso está destinado a todos os profissionais que têm contacto com o público ou clientes, com funções de acolhimento, atendimento ao balcão e ao telefone, ou locais de informação: Rececionistas, Telefonistas, operadores de Call Center, Administrativos, Secretárias, Vendedores, entre outros.

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 – Enquadramento

- Avaliar A Importância e o Impacto da Função de Atendimento;
- Compreender o Processo de Atendimento;
- Compreender as Expectativas do Cliente e da Empresa;
- Os Elementos Chave de um Atendimento Eficaz;
- Os Fatores de Qualidade no Atendimento;

Módulo II – A Comunicação no Atendimento

- A Comunicação Verbal: Oral e Telefónica
- A Comunicação Escrita: Externa e Interna
- A Comunicação Não-Verbal;
- Barreiras da Comunicação;
- Técnicas para uma Comunicação Eficaz;

Módulo III – A Gestão de Situações de Conflito ou Reclamações

- Detetar Comportamentos e Situações Delicadas;
- A Gestão de Situações de Conflito ou Reclamações;
- Agir com Profissionalismo: Atitudes e Comportamentos a Adotar;
- Transformar Barreiras em Oportunidades para o Cliente;
- Conhecer e Prevenir as Causas de Insatisfação dos Clientes
- Avaliação da Satisfação dos Clientes;

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.