

Recepção e Atendimento - Técnicas e Boas Práticas

Objetivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes das competências operacionais necessárias para identificar e aplicar as técnicas de Atendimento e Receção do Cliente.

Objetivos Específicos

No final deste Curso os participantes saberão:

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades do profissional do Atendimento, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função;
- Estruturar o processo de Atendimento Presencial, aplicando as atitudes, comportamentos e técnicas associados a cada etapa e às necessidades de cada cliente;
- Organizar o processo de Atendimento Telefónico, tendo em conta as suas principais fases, regras e objetivos.

Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais que, no âmbito da sua aposta na formação, pretendam aperfeiçoar / atualizar os seus conhecimentos na área do Atendimento e Receção do Cliente

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

24 horas

Conteúdo Programático

Módulo 0 – Apresentação de Plataforma e Método de Utilização

Módulo I - Introdução

- Conceitos
- Importância do Atendimento na prossecução dos objetivos da Empresa

Módulo II - Comunicação eficaz

- Comunicação Interpessoal
- Assertividade
- Barreiras da Comunicação
- Atitudes na Comunicação
- Linguagem e Atitude Positiva

Módulo III - Liderança, motivação e grupos

- Teorias e Tipos de Liderança
- Estratégias de Liderança
- Motivação, Formação e Dinamização de Equipas de Atendimento
- Teorias e Estratégias de Motivação
- Fases de construção e desenvolvimento de um Grupo

Módulo IV - A qualidade no atendimento a clientes

- Princípios do Atendimento a Clientes
- Qualidade do Serviço ao Cliente
- Gestão de Expectativas
- Técnicas de Identificação e de Satisfação de Clientes
- Fidelização e Perda de Clientes

Módulo V - Técnicas de atendimento presencial

- Comportamentos a adotar no Contacto Presencial com o Cliente
- Métodos e Técnicas de Atendimento
- Expressões a evitar no Atendimento
- Marketing Pessoal e Empresarial

Módulo VI - Técnicas de atendimento telefónico

- Etapas do Atendimento Telefónico
- Regras de Atendimento Telefónico
- Guião de Apoio ao Operador

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.