

### Postos de Abastecimento de Combustível – Técnicas de Atendimento, Gestão e Segurança dos Postos

#### Objetivos Gerais:

Este curso pretende dotar os participantes dos conhecimentos e competências necessárias à implementação de um serviço de venda de derivados de petróleo e de programa de atendimento personalizado e de qualidade, assim como obterem um controlo das técnicas necessárias ao bom funcionamento do posto de distribuição. No decorrer do curso será feita uma abordagem conveniente ao desempenho de qualidade e à respetiva gestão técnica.

#### Objetivos Específicos:

No final deste curso os participantes saberão:

- Quais as várias características da Distribuição, Atendimento e Venda de Combustível;
- Garantir a fidelização dos seus clientes;
- Criar uma cultura orientada para os custos;
- Como aumentar o sucesso das operações focando-se na função da qualidade e da satisfação do cliente;
- Compreender a visão e o papel da distribuição de produtos;
- Ser capaz de organizar e melhorar os fluxos físicos e de informação da empresa do fornecedor ao Cliente;
- Saber ouvir, ter boa vontade, ser persistente e flexibilidade aspetos importantes a reter e a desenvolver.

#### Destinatários

Este curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades nos trabalhos em Postos de Abastecimentos, tais como, bombeiros/gasolineiros e gerentes dos Postos.

#### Carga Horária

30 Horas

#### Conteúdos

##### 1. Gestão do posto de abastecimento

- Quando e Como encomendar;
- Receção de mercadorias e sua conferência;
- Controlo de entradas e saídas;

- Arrumação do posto de abastecimento, exposição e reposição de produtos;
- Equipamentos, componentes e acessórios que compõem o posto de abastecimento;
- Rotinas diárias (abertura e fecho do posto);
- Procedimentos administrativos.

### 2. Atendimento

- Caracterização e categorias de clientes;
- Características e funções do vendedor;
- Acolhimento e boas vindas;
- A linguagem e atitudes positivas;
- Informações sobre características do produto e/ou serviço;
- Detecção e criação de necessidades no cliente;
- Análise e avaliação das soluções possíveis;
- Prestação do serviço;
- Concretização da venda;
- Cálculo do valor da venda;
- Técnicas de cobrança;
- Despedida;
- Regras de Atendimento Telefónico;
- A importância da excelência no atendimento ao cliente.

### 3. Serviço pós venda

- Operações de controlo de caixa;
- Conquista e fidelizar o cliente;
- Os problemas no atendimento ao cliente e como resolvê-los;
- Significado de uma reclamação;
- Etapas do tratamento e encaminhamento de reclamações;
- Técnicas de gestão de conflitos.

### 4. Operações de abastecimento e descarga

- Características de um bom profissional;
- Procedimentos operacionais de abastecimento de veículos;
- Procedimentos operacionais de descarga de combustível;
- Outros procedimentos operacionais (troca de óleo, verificação da pressão dos pneus...);
- Equipamentos, componentes e acessórios que compõem o posto de abastecimento.

### **5. Segurança e higiene**

- Segurança e higiene no posto de abastecimento;
- Organização do posto de trabalho;
- Tarefas de manutenção e limpeza;
- Identificação dos perigos e Avaliação dos riscos;
- Prevenção de acidentes;
- Manuseamento de Produtos Perigosos.

### **6. Sessão de perguntas & respostas**