

### Call Center's – Organização e Gestão de Call Center's

#### Objetivos Gerais

Este Curso pretende dotar os participantes de conhecimentos, métodos, técnicas e procedimentos para iniciar ou melhorar o serviço ao cliente no *Call-Center*.

#### Objetivos Específicos

No final do Curso os formandos serão capazes de:

- Fundamentar a necessidade da criação de um *Call-Center* na empresa;
- Definir os passos para organização e desenvolvimento de um *Call-Center*;
- Diferençar as aplicações de um *Call-Center*;
- Operacionalizar a gestão das equipas de um *Call-Center*;
- Criar uma cultura de acompanhamento e controlo de resultados.

#### Destinatários

Este Curso destina-se a Dirigentes, chefias de topo e intermédias, nomeadamente: Coordenadores de Grupos de trabalho; Técnicos de Gestão de Clientes; Técnicos de Atendimento e Profissionais que colaborem em funções de atendimento.

#### Carga Horária

18 Horas

#### Conteúdo

##### **Módulo I - *Call-Centers* – Necessidades e Realidades Atuais**

- Aumentar a orientação para o cliente
- Investir na personalização e na qualidade da relação

##### **Módulo II - O Porquê do Serviço ao Cliente**

- O tempo não pára. As oportunidades não esperam são cada vez maiores
- O passado não volta
- Cabe-nos a nós a mudança
- Somos o que queremos e o que sabemos

##### **Módulo III - Recursos Humanos – São as Pessoas que irão Iniciar e Manter o Contato**

- Não há bons resultados sem investimento
- As equipas de vendas não funcionam se a transformação não for permanente

### **Módulo IV - Escolher e Construir os Melhores Recursos Humanos – uma Opção Estratégica Fundamental**

- Recrutar e selecionar corretamente
- Construir e atualizar os programas de acolhimento e formação
- Desenvolver o pessoal consoante as necessidades

### **Módulo V - *Call-Centers* e os seus Cenários**

- Aplicações
- Filosofia e princípios do atendimento no *Call-Center*
- Para quê criar um *Call-Center*

### **Módulo VI - A Gestão da Equipa no *Call-Center***

- Construir a equipa
- Orientar os seus membros
- Corrigir falhas e descontrolos
- O sistema de comunicação interno

### **Módulo VII - Os Resultados Foram Atingidos?**

- Definir, acompanhar e controlar resultados
- Criar a cultura da eficácia e da eficiência
- Como melhorar, sempre, os resultados