

Receção 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

Carga Horária

24 Horas

Conteúdos

1. Introdução
 - Conceitos
 - Importância do Atendimento na prossecução dos objetivos da Empresa
2. Comunicação eficaz
 - Comunicação Interpessoal
 - Assertividade
 - Barreiras da Comunicação
 - Atitudes na Comunicação
 - Linguagem e Atitude Positiva
3. 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
4. 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
 5. 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
 6. Técnicas de atendimento telefónico
 - Etapas do Atendimento Telefónico
 - Regras de Atendimento Telefónico
 - Guião de Apoio ao Operador