

Atendimento de Excelência

Todos nós já entrámos num qualquer estabelecimento comercial ou empresa e fomos atendidos por pessoas que demonstram tal simpatia, entusiasmo, energia, alegria e vontade de nos servir que nos deixam, além de surpreendidos, encantados e com vontade de voltar a esse local porque nos sentimos realmente bem.

Isso não acontece por acaso. É fruto de trabalho, de inspiração e de visão de quem coordena as suas equipas de atendimento e serviço a clientes.

Cada vez mais é a qualidade do atendimento que atrai e retém clientes. Cada vez mais é a qualidade do atendimento que diferencia os negócios uns dos outros. E isto acontece essencialmente porque é impossível separar as pessoas dos serviços e porque em serviços a interação entre pessoas ainda é responsável por grande parte do valor intrínseco do nosso serviço.



Duração: 12 Horas

Objectivos Gerais

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos que permitam compreender a importância de um atendimento de excelência para o sucesso dos resultados da organização assim como dominar as melhores técnicas e práticas para realizarem um serviço de qualidade de atendimento aos clientes.

Objectivos Específicos

No final do curso os formandos serão capazes de:

- Identificar os fatores determinantes para a qualidade do serviço de atendimento;
- Compreender as motivações e expectativas dos diferentes clientes;
- Desenvolver competências de comunicação verbal e não-verbal;
- Treinar e aperfeiçoar técnicas de atendimento;
- Tomar consciência das mudanças comportamentais a integrar com vista a garantir a excelência do atendimento e contribuir para a imagem positiva da empresa;
- Compreender a noção de atendimento e a noção de qualidade de serviços;
- Contribuir para o desenvolvimento de uma imagem positiva do local de trabalho;
- Desenvolver uma “atitude de qualidade” no desempenho da função atendimento;
- Saber adaptar-se com eficácia a novas situações.

Destinatários/Pré-Requisitos

Esta ação destina-se a todos os profissionais com responsabilidades ao nível do atendimento presencial e telefónico que necessitam de realizar ou conceber um processo de atendimento que conduza à excelência da organização, ajudando-os a atingirem os seus objetivos e os objetivos da sua organização. Esta ação também se destina a todos os gestores, empreendedores e líderes que desejam conceber um sistema de serviço a clientes de excelência e que pretendam motivar a sua equipa para o efeito.

Conteúdos Programáticos

Módulo 1- O atendimento e imagem da empresa

- A imagem da empresa espelhada pelo atendimento
- Características dos serviços de atendimento prestados pela empresa
- Características do atendedor
- Quatro tipos de serviço ao cliente

Módulo 2 - Competências da Comunicação Interpessoal

- A comunicação ideal para obter os sentimentos e comportamentos desejados no cliente Fatores que intervêm na fidelidade da comunicação

- Tipos /Variáveis da comunicação no atendimento e receção ao cliente
- Técnicas de expressão
- Persuasão na comunicação
- Escuta ativa
- Assertividade no atendimento ao cliente

Módulo 3 - O Cliente – enquadramento da função de atendimento

- O cliente e o sucesso da empresa
- Etapas do atendimento presencial / telefónico
- Necessidades básicas do cliente
- Atendimento /venda

- Identificação das motivações e necessidades

Módulo 4 - Dinâmica do Atendimento

- Os diferentes tipos de clientes e reações adequadas.
- Princípios orientadores de conflito - Processo
- Técnica de atendimento diferenciada ao tipo do cliente
- Acolhimento ao cliente – etapas
- Padronização do atendimento