

TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

DESTINATÁRIOS,

Todos os colaboradores que pretendam desenvolver técnicas de atendimento.



OBJETIVO GERAL

Desenvolver nos formandos técnicas de atendimento.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

No final de cada ação os formandos deverão estar aptos a:

- ✓ Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função;
- ✓ Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento;
- ✓ Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente;
- ✓ Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

PROGRAMA

Perfil e funções do atendedor

- ✓ Características / qualidades de um Atendedor Profissional

Atendimento - conceitos gerais

- ✓ Atendimento / venda
- ✓ Atitude / comportamento

Diagnóstico de necessidades

- ✓ Origem das motivações / necessidades
- ✓ Análise prévia do perfil de cliente
- ✓ Estrutura de um guião de “perguntas tipo”

Etapas do processo atendimento

- ✓ Abordagem inicial
- ✓ Prestação do serviço
- ✓ Despedida
- ✓ Operações de caixa

Atendimento na receção e tratamento de reclamações

METODOLOGIA

Adotamos uma metodologia teórico-prática com momentos de exposição e sistematização de conceitos, intercalados com exercícios práticos e simulações. Recorreremos a estudo de casos, de modo a que os participantes possam vivenciar na prática situações da sua realidade profissional.

Métodos: Expositivo; Interrogativo e Ativo.

CRITÉRIOS E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Avaliação inicial através da análise do perfil dos formandos.

A avaliação formativa durante a ação será feita através dos exercícios aplicados e do “feedback” contínuo e permanente dos participantes de forma a possibilitar um diagnóstico fiel, do processo evolutivo de cada formando.

A avaliação formativa pelos participantes será realizada através de um Questionário de apreciação, onde poderão indicar, opiniões, reclamações e sugestões de melhoria.

Nos cursos intra-empresas o Relatório de Avaliação Global é entregue ao cliente.

Cerca de 6 meses após a realização da ação de Formação realiza-se uma avaliação de Follow-up.

DURAÇÃO

Esta ação terá a duração de 50 horas, em horário laboral e pós-laboral.

MODALIDADE DE FORMAÇÃO

Formação de atualização / desenvolvimento

FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO

Formação Presencial.

OPÇÕES DE FORMAÇÃO

Formação Inter empresas

Formação Intra empresas

RECURSOS PEDAGÓGICOS

Será entregue a cada participante um “ Dossier do Formando” que contem os seguintes elementos:

- ✓ Lista de Participantes;
- ✓ Objetivos e conteúdos Programáticos;

- ✓ Questionário de apreciação da Formação (deverá ser entregue no final da ação);
- ✓ Manual do curso;
- ✓ Textos de apoio;
- ✓ Exercícios;
- ✓ Folhas brancas, caneta, lápis e borracha.

No final da ação será entregue um certificado de participação.