



Atendimento e Gestão de Reclamações

O profissional de atendimento eficiente e eficaz!



Área de Comunicação

Objectivos

- Garantir o front-office como imagem da empresa;
- Promover atendimentos, segundo as regras determinadas;
- Reconhecer a qualidade de um serviço e desempenhar as funções para um serviço de qualidade na relação com o cliente;
- Encarar o atendimento telefónico como uma ferramenta de promoção e desenvolvimento da organização;
- Utilizar o telefone, segundo as regras determinadas;
- Desenvolver um manual de atendimento para a organização a que pertence.

Destinatários

- Profissionais de atendimento que queiram melhorar a sua relação com o cliente;
- Indivíduos que assumam o front-office como vocação;
- Qualquer profissional que pretenda melhorar a sua relação com os diferentes interlocutores relacionais (cliente interno e cliente externo).

Carga Horária

- 24 horas.

Vantagens/Condições de Formação

- Turmas com um máximo de 12 formandos;
- Utilização de meios audiovisuais e informáticos adequados;
- Documentação e material de suporte à formação;
- Acesso às salas em períodos livres para prática extra;
- Certificado de Formação Profissional com o reconhecimento oficial, de acordo com a Legislação em vigor.

Para mais informações:

Telefone: _____ E-mail: _____

Próximas turmas

Conteúdo Programático

O profissional de atendimento e a organização

Os elementos de comunicação na empresa
A percepção na comunicação
As necessidades de comunicar de forma eficaz
Barreiras à comunicação eficaz

A relação atendimento / cliente

Fidelizar a comunicação no atendimento

O atendimento profissional, imagem e qualidade no serviço

Expectativas na organização
A satisfação do cliente
Qualidade no atendimento: expectativas dos clientes
Profissionalismo no atendimento
Perfil tipológico do profissional de atendimento

Técnicas de comportamento para o atendimento eficaz

Técnicas de atendimento
Atendimento, protocolo e relações públicas

O atendimento telefónico

Desenvolver aptidões para utilizar o telefone
Comunicar através do telefone
Elementos de erro no atendimento telefónico
A escuta eficaz

A voz

A atitude

Fases do atendimento telefónico

As sete regras de ouro do atendimento telefónico

Elaboração de um manual de atendimento

INFANTADO
Av. Vasco da Gama, n.º 36 A
Qta. do Infantado,
2670-394 Loures
Tel.: 21 982 84 94

FLAMENGA
Pcta. da Flamengo, n.º 9 loja Dta.,
Flamenga,
2660-260 Sto. Ant.º dos Cavaleiros
Tel.: 21 989 63 36

www.caf.pt
info@caf.pt



**formação
é a solução**