

Ref.^a Form-ATIE

Atendimento Telefónico e a Imagem da Empresa

Este Curso pretende transmitir um conjunto de técnicas e métodos que permitam um desempenho eficaz no contacto com o exterior, e criar uma imagem de sucesso da Empresa.

Objectivos

- Desenvolver comportamentos adequados a um atendimento eficaz;
- Compreender a importância do atendimento e a sua contribuição para a imagem da Empresa;
- Conhecer as vantagens e desvantagens na utilização do telefone no atendimento;
- Desenvolver capacidades de argumentação/comunicação no atendimento telefónico;
- Conhecer técnicas para a gestão eficaz do atendimento telefónico;
- Saber gerir reclamações e objecções dos clientes, transformando-as em oportunidades para a sua empresa.

Programa

- O desenvolvimento de uma imagem positiva para a empresa;
- O Atendimento e a noção de qualidade de serviço;
- Técnicas de atendimento eficazes;
- Fases do atendimento;
- A Comunicação no atendimento;
- Atendimento personalizado/atendimento telefónico;
- As barreiras na comunicação telefónica;
- Gestão de reclamações e conflitos.

Destinatários

Profissionais que no exercício da sua actividade contactem directa e telefonicamente com clientes, nomeadamente secretárias, telefonistas-recepcionistas, comerciais, gestores de equipas, chefias com responsabilidade no atendimento a clientes.

Requisitos prévios

Profissionais da área comercial e administrativa com ou sem formação específica nesta área, com habilitações mínimas o 9º ano.

Duração

30 horas, sendo as sessões de 3 horas, em horário a definir.