

7842 – Técnicas de Atendimento

Modalidade de Formação: Formação Modular Certificada

Forma de Organização: Formação a distância

Carga Horária: 50 horas

Destinatários

Adultos ativos (empregados ou desempregados) com idade igual ou superior a 18 anos que necessitam desta formação para o exercício das respetivas funções e/ou requalificação profissional.

Enquadramento

As formações modulares, integradas no âmbito da formação contínua de ativos, dão a possibilidade aos adultos de adquirir competências escolares e profissionais, com vista a uma (re) inserção ou progressão no mercado de trabalho e/ou adaptação aos processos de melhoria organizacional.

Objetivos

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

Conteúdos

Icebreak de apresentação

Perfil e funções do atendedor

Características / qualidades de um Atendedor Profissional

Atendimento - conceitos gerais

Atendimento

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

Atendimento na receção e tratamento de reclamações

Avaliação e encerramento

Avaliação: Qualitativa - Formativa e Sumativa

Metodologias: Método expositivo, participativo, trabalho prático

Regime de Assiduidade: As faltas não podem exceder 10% do total das horas de formação