

DADOS GERAIS**Área de Formação:** 341 - Comércio**Duração Total:** 35 Horas | **Nº horas SC:** 0 | **Nº horas CT:** 25 | **Nº horas PS:** 10**Cronograma:** 4 semanas**UFCD:** NA**Curso/Módulo:** Atendimento e Fidelização de Clientes**APRESENTAÇÃO DO FORMADOR****Ricardo de Carvalho**

Formador profissional desde 2008, essencialmente nas áreas Comercial, Gestão e Marketing, tendo já trabalhado com os mais diversos públicos, desde empresários, empreendedores, desempregados e até presidiários. Docente na ESAD (I.P. Leiria), exercendo também funções de consultoria em PME's, especialmente na área comercial, gestão, marketing e comunicação. Licenciado em Gestão de Empresas e MBA em Marketing, com dissertação de Mestrado em "Branding (Gestão de Marcas) para PME's".

OBJETIVOS DO CURSO**Objetivos Gerais:**

A qualidade do atendimento de qualquer organização deverá corresponder sempre a uma vantagem competitiva da mesma. Os 2 maiores ativos intangíveis de qualquer empresa correspondem hoje em dia às marcas/patentes e às Pessoas, (colaboradores) sendo que as Pessoas são os principais embaixadores da marca. Este paradigma é ainda mais primordial no setor terciário (serviços), uma vez que não se observa o manuseio e venda de um produto físico. É neste contexto que surge o curso "Atendimento de Excelência", de modo a sensibilizar os formandos para a importância da temática e aprendizagem/reciclagem de boas práticas. Só temos uma (curta) oportunidade de causar uma boa primeira impressão em cada cliente, impressão essa que na maioria dos casos prevalece...

Objetivos de Aprendizagem:

No final do curso, os formandos deverão ser capazes de:

- Compreender a importância do cliente e da função atendimento;
- Compreender a importância das barreiras à comunicação;
- Reconhecer os diversos tipos de clientes e melhor forma de lidar com os mesmos;
- Dominar conceitos e técnicas de atendimento telefónico.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- M.0 – Diagnóstico Inicial (2 dias)
 - Apresentação do curso e dinâmica de introdução à temática do curso
- M.1 – Definições e Conceitos (1 semana)
 - Noções de atendimento, Importância do atendimento
- M.2 – Diversos Tipos de Clientes (1 semana)
 - O cliente como "ator principal"
- M.3 – Comunicação Verbal e Não Verbal (1 semana)
 - Comunicação verbal e não verbal: diferenças e complementaridades
 - Comunicação verbal - linguagem, tom, etc.
 - A escuta ativa
- M.4 – Atendimento Telefónico (1 semana)
 - Atendimento telefónico: boas práticas
 - Gestão de tempo