

**DADOS GERAIS****Área de Formação:** 341 - Comércio**Duração Total:** 50 Horas | **Nº horas SC:** 0 | **Nº horas CT:** 30 | **Nº horas PS:** 20**Cronograma:** 4 semanas**UFCD:** 7842**Curso/Módulo:** Técnicas de Atendimento**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 PMEs, 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 PMEs".

**OBJETIVOS DO CURSO****Objetivos Gerais:**

Curso especialmente destinado a fazer face às exigências dos programas do IIEFP: Medida Estímulo e Estágios Profissionais. 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 "Técnicas de Atendimento", 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:

- 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.

**CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS**

- 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