Atendimento de Excelência



14 Horas | **230 €**

Apresentação
A qualidade do atendimento constitui um fator determinante para a satisfação dos clientes, a confiança na organização e a melhoria contínua dos serviços prestados. Neste contexto, torna-se fundamental desenvolver competências de comunicação interpessoal, empatia, assertividade e gestão emocional, permitindo aos profissionais responder adequadamente às necessidades e expectativas dos clientes, adotar comportamentos orientados para a excelência e assegurar uma experiência de atendimento positiva e consistente.

A formação visa reforçar a capacidade de aplicar boas práticas de atendimento e gerir eficazmente objeções, reclamações e situações difíceis, através de técnicas de comunicação e resolução de problemas orientadas para a satisfação do cliente. Destina-se a profissionais com funções de atendimento ao público, em organizações públicas ou privadas, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço, a prevenção e resolução de situações de insatisfação e o reforço da confiança e fidelização dos clientes.

Destinatários
Profissionais que no âmbito das suas funções prestem atendimento ao público.

Objetivos Gerais
Desenvolver competências pessoais, relacionais e processuais que promovam um atendimento de excelência, capacitando os profissionais para prestar um serviço de elevada qualidade, orientado para as necessidades e expectativas do cliente e para a melhoria contínua da experiência de atendimento.

Objetivos Específicos
Identificar os principais elementos da comunicação interpessoal aplicados ao atendimento;
Reconhecer a influência das emoções e das atitudes na relação com o cliente;
Aplicar padrões e boas práticas de qualidade no atendimento;
Identificar comportamentos e práticas que favorecem ou comprometem a qualidade do atendimento;
Gerir adequadamente as expectativas e necessidades dos clientes;
Compreender o impacto das reclamações na satisfação do cliente e na organização;
Identificar e interpretar as principais causas das reclamações;
Aplicar técnicas de comunicação adequadas à gestão de reclamações e situações difíceis;
Responder a reclamações de forma assertiva, empática e orientada para a solução;
Gerir e resolver reclamações de forma eficaz, transformando situações de insatisfação em oportunidades de recuperação, retenção e fidelização do cliente.

Programa
Atendimento de Excelência (14H)
1.Relacionamento interpessoal positivo
1. 1. A comunicação e o processo de emocional no ato de atendimento
1. 2. Comportamento assertivo e o uso de palavras positivas
1. 3. Identificar os aspetos positivos e negativos do atendimento

INCURSO, Capital Humano
NIF: 505 132 320
geral@incurso.pt

Avenida Conde de Margaride, 259 A | 4810-535 Guimarães | Portugal

Avenida da República, 45 | 1º Andar | Escritório 2 | 1050-187 Lisboa | Portugal

Inscrições
comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt

2.O atendimento processual e pessoal
2. 1. Standards no atendimento
2. 2. Identificar os aspetos positivos e negativos do atendimento
3.Gestão de Reclamações/Objeções
3. 1. Diferença entre objeção e reclamação.
3. 2. Como resolver uma objeção e/ou reclamação
3. 3. Principais motivos das reclamações e sugestões de melhoria
3. 4. A importância do trabalho em equipa na resolução de uma reclamação

Certificação
O Certificado Profissional da INCURSO é emitido no fim da formação através do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), na área criada especificamente para o registo das ações de formação não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações, ao abrigo do n.º 6 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de Dezembro e Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho, ficando associado ao Passaporte Qualifica - Registo Individual de Competências do formando.

- No final do curso os formandos que obtiverem aproveitamento têm direito a um Certificado de Formação Profissional conforme legislação em vigor.
- Os formandos sem aproveitamento recebem uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, na qual onde constará carga horária e módulos da formação.

INCURSO, Capital Humano
NIF: 505 132 320
geral@incurso.pt

Avenida Conde de Margaride, 259 A | 4810-535 Guimarães | Portugal

Avenida da República, 45 | 1º Andar | Escritório 2 | 1050-187 Lisboa | Portugal

Inscrições
comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt