

ATENDIMENTO AO PÚBLICO E A CLIENTES

Carga Horária: 50 horas
Horário: A definir
Data de Início: 14/03/2017

Local de Realização: Leiria
Financiamento: Não
Data de Fim: Data a definir

DESTINATÁRIOS

Activos Empregados da área administrativa;

OBJECTIVOS GERAIS

Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função;

REQUISITOS DE ACESSO

–

PLANO CURRICULAR

Importância do atendimento

Perfil do Atendedor

Competências do Atendedor

- Comportamentais vs atitude

Comunicação

-Percepção

-Preconceito

Ruídos da comunicação

Comunicação verbal e não verbal

Escuta activa Fases de um atendimento eficaz

Gestão de reclamações

Atendimento Telefónico

METODOLOGIAS

Método expositivo, método activo

REGALIAS

Certificado de Qualificações

Documentação de Apoio