



Não

ATENDIMENTO AO PÚBLICO E A CLIENTES

Carga Horária: Local de Realização: 50 horas Leiria Horário: A definir Financiamento: Data de Início: 14/03/2017 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

www.knowhow.pt