

SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

Carga Horária: 25 horas
Horário: 19h30/23h30
Data de Início: 30/05/2022

Local de Realização: Leiria
Financiamento: Não
Data de Fim: 15/06/2022

DESTINATÁRIOS

Activos Empregados ou Desempregados, com idade igual ou superior a 18 anos e inferior a 66anos e 5 meses; Ativos Empregados, preferencialmente detentores de habilitações inferiores ao ensino secundário Ativos Desempregados NDLD com habilitações iguais ou superiores ao ensino secundário Não estar inserido noutra programa financiado pelo FSE;

OBJECTIVOS GERAIS

Prestar um serviço de apoio ao cliente, efetuando o registo e encaminhado para uma resolução da situação. Prestar informações aos clientes sobre produtos e serviços. Efetuar o processo de entregas ao domicílio, reservas de produtos e serviços de clientes. Efetuar o tratamento de trocas e devoluções. Efetuar venda de produtos específicos aos clientes existentes no balcão de informação. Efetuar atividades de suporte ao Balcão de informação.

REQUISITOS DE ACESSO

Documentos a entregar na inscrição:

Cartão de Cidadão

Certificado de Habilitações

IBAN

Recibo de vencimento

Declaração da Entidade Patronal com o horário de trabalho e data de início do contrato

PLANO CURRICULAR

1. Serviço de sugestões e reclamações - Atendimento ao cliente - Registo da sugestão ou reclamação - Encaminhamento ou resolução
2. Informação ao cliente - Feiras, campanhas e promoções - Pós-venda Devoluções Garantias - Outros
3. Entregas ao domicílio - Receção do pedido - Registo da entrega
4. Reservas de clientes - De produtos - De serviços - Outros
5. Tratamento de trocas e devoluções - Troca de artigos - Devoluções
6. Venda - De artigos - De produtos - Outros
7. Atividades de suporte ao balcão de informação - Guarda de objetos - Faturação - Embrulhos - Trocos - Outros

METODOLOGIAS

Método expositivo (breves sessões expositivas para transmissão oral de informação);

Método interrogativo (utilizando o interrogatório, a argumentação, o diálogo e o debate, bem como trabalhos individuais);

Método demonstrativo (de forma a transmitir um saber fazer, associando a explicação com demonstração e aplicações práticas); Método ativo (baseado na atividade e na aprendizagem do formando pela sua vivência de determinada situação, orientada pelo formador, bem como por apresentações individuais e dinâmicas de grupo).

FORMADORES

João Vaz

OBSERVAÇÕES

Inscrições para geral@knowhow.pt

REGALIAS

Certificado

Subsídio de alimentação

Subsídio de transporte - quando aplicável