



SERVIÇO DE APOIO AO CLIENTE

Carga Horária:25 horasLocal de Realização:LeiriaHorário:19h30/23h30Financiamento:NãoData de Início:30/05/2022Data 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 secundárioAtivos Desempregados NDLD com habilitações iguais ou superiores ao ensino secundário Não estar inserido noutro 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

Recibo de vencimento

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

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

www.knowhow.pt

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