

PLANO SESSÃO

IDENTIFICAÇÃO DA AÇÃO

TEMA: Fases de um Atendimento Telefónico – Serviço Apoio a Clientes

DESTINATÁRIOS: Colaboradores selecionados para o Serviço de Apoio a Clientes de uma Operadora telecomunicações

TEMPO PREVISTO: 9 minutos

FORMADOR:

LOCAL:

OBJETIVO GERAL

Conhecer as fases de uma chamada de um serviço de apoio a clientes

OBJETIVOS ESPECIFICOS

No final da sessão os formandos deverão ser capazes de:

1. Identificar as fases de uma chamada
2. Listá-las por ordem de acontecimento

PRÉ-REQUISITOS

Escolaridade mínima 12º Ano

ASPECTOS A CONSIDERAR

CONTEUDOS	METODOLOGIA	MATERIAL/ EQUIPAMENTO	AVALIAÇÃO	TEMPO
INTRODUÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • Conceito chamada Serviço de Apoio a Clientes • Apresentação Objetivos 	Método Expositivo Técnica de perguntas	<ul style="list-style-type: none"> • Computador, PowerPoint e videoprojector 	Diagnostico: <ul style="list-style-type: none"> • Questões aos formandos 	2 min
DESENVOLVIMENTO <ul style="list-style-type: none"> • Audição de uma chamada • Componente Operacional 	Método Ativo com jogo de ordenação das fases da chamada com base na audição	<ul style="list-style-type: none"> • Computador, PowerPoint, videoprojector e colunas • Fichas do Jogo (5) • Pacote de UHU TAC • Quadro de Cerâmica 	Diagnostico: <ul style="list-style-type: none"> • Questões aos formandos Formativa: <ul style="list-style-type: none"> • Observação 	5 min
CONCLUSÃO <ul style="list-style-type: none"> • Síntese da sessão com a apresentação das fases da Chamada e momento de reflexão 	Método Expositivo	<ul style="list-style-type: none"> • Computador, PowerPoint e videoprojector 	n.a.	2 min