



Plano de formação

Atendimento /Acolhimento



Susana Gomes

GUIA DO MÓDULO | ÍNDICE

1 Designação do módulo

2 Enquadramento do tema

3 Carga horária

4 Público-alvo

5 Objetivos

5.1 Objetivos gerais

5.2 Objetivos específicos

6 Conteúdos de aprendizagem

7 Métodos e técnicas pedagógicas

8 Recursos didáticos

1. DESIGNAÇÃO DO MÓDULO

Atendimento /Acolhimento

MÓDULO I – PRINCÍPIOS DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Os mecanismos da satisfação dos Clientes

Como melhorar a comunicação interpessoal

Atendimento presencial

Apresentação pessoal

MÓDULO II – PRINCÍPIOS E ESTRATÉGIAS PARA O BOM ATENDIMENTO

Estabelecimento de uma relação de confiança

Perguntas abertas e escuta ativa

Linguagem corporal

Persuasão e atitude

Atendimento telefónico e por e-mail

Como preparar uma chamada telefónica

Organização ao telefone

Princípios e regras

E-mail ao serviço do atendimento

Foco no Cliente

Qualidade no atendimento

Os diferentes tipos de Clientes

MÓDULO III – TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

Atendimento personalizado

Gestão de reclamações e de conflitos

Comportamento perante uma reclamação

O impacto da reclamação na imagem da Empresa

O livro de reclamações

2. ENQUADRAMENTO DO TEMA

Num contexto de grande competitividade no sector do Comércio e Serviços, a função de Atendimento ao Público torna-se crucial ao ser frequentemente o “primeiro”, e muitas vezes o único, contacto do cliente com a sua Empresa e a sua Marca. Do leque de serviços prestados ao Cliente, o ATENDIMENTO destaca-se como elemento de diferenciação entre estabelecimentos e marcas similares e contribui, em muitos sectores, para determinar as opções de compra do consumidor.

98,7 % dos clientes estaria disposto a pagar um pouco a mais por um serviço de qualidade, o que indicia que basear a estratégia comercial de um estabelecimento apenas o preço e a promoção não serão suficientes para atrair e manter clientes (fidelização);

Segundo a perceção de 93,5% dos clientes, os vendedores, gerentes e supervisores não se encontram preparados para atender os cliente s, exibindo falta de formação/preparação prévia, desconhecimento sobre os produtos e serviços comercializados e atuando com arrogância e desinteresse;

Os fatores apontados pelos clientes como principais indicadores de mau atendimento são: a demora no atendimento, o desinteresse, a ausência de profissionalismo, o desconhecimento dos produtos e serviços e, principalmente, a “sensação” de que o cliente está fazendo um favor ao estabelecimento/vendedor e não o contrário.

Só existe uma oportunidade para causar uma boa impressão ... Não a vamos desperdiçar.

3. CARGA HORÁRIA

Este Módulo tem a duração de 50h

4. PÚBLICO-ALVO

Esta formação está indicada para ser ministrada a profissionais do Comércio e Serviços que estejam ativos ou desempregados bem a como todos os interessados na área do Atendimento.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivos gerais

Contribuir para um melhor conhecimento do Clientes e para a satisfação das suas necessidades e expectativas.

Contribuir para a atracção e fidelização de novos Clientes.

Contribuir para a melhoria dos conhecimentos dos profissionais que intervêm no processo de Atendimento ao Público.

Contribuir para o desenvolvimento e sucesso da empresa.

Contribuir para a manutenção de um elevado nível de qualidade no Atendimento/Acolhimento ao Público.

5.2 Objetivos específicos

No final de cada ação os formandos deverão estar aptos a:

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

Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.

Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.

Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

6. CONTEÚDOS DE APRENDIZAGEM

Linguagem

Tipos de linguagem

Norma culta

Língua popular

Língua

Gíria

Comunicação

Definições

Quem é o cliente

Atendimento

Conceito

Para que serve o atendimento

Atendimento com Qualidade

10 regras do atendimento

Atendimento presencial

Atendimento telefônico

Dicas de uma boa conduta

Relacionamento interno

Apresentação Pessoal

Uso do telefone

Netiqueta

Dicas para um atendimento de Sucesso

Telefone

Presencial

Habilidades de um Profissional de Relacionamento

7. MÉTODOS E TÉCNICAS PEDAGÓGICAS

Ao longo de todas as sessões da formação o método pedagógico mais utilizado será o expositivo que permite a transmissão da nova informação de forma oral e estruturada do formador para o formando. Para além do método expositivo, será também utilizado o método de demonstração indireta através da visualização de uns vídeos demonstrativos sobre técnicas de atendimento presencial e telefónico. Durante as ações de formação serão elaborados questionários no intuito de promover as aprendizagens bem como jogos verbais de pergunta/ resposta para reforçar os conhecimentos adquiridos.

As técnicas que serão utilizadas e que melhor se aplicam a esta formação são a exposição, a demonstração e Interrogação.

8. RECURSOS DIDÁTICOS

Com o intuito de facilitar a aprendizagem do formando, ao longo das sessões de formação serão utilizados os seguintes recursos didáticos:

- computador portátil;
- apresentação em PowerPoint;
- apresentação de vídeo (apoio audiovisual).