

Curso FEXATP - Atendimento ao Público

14,00 Horas

Introdução

O consultor e escritor de Liderança e Gestão, Simon Sinek referiu: « 100% dos clientes, são pessoas. 100% dos empregados, são pessoas... se não entendermos as pessoas, não entendemos os negócios»; e «só há 2 formas de influenciar o comportamento humano, podemos manipulá-lo ou inspirá-lo.»

Este curso irá inspirá-lo a conhecer melhor o seu público, compreender as suas questões e descobrir as melhores práticas para prestar um serviço que encante e supere as expectativas os seus cliente s/utentes.

Público-alvo

Profissionais que contactem com o público visando o seu atendimento, satisfação e criar uma imagem de excelência da instituição/empresa.

Quando completar o curso

Os participantes deverão ser capazes de:

- Compreender a importância de um Atendimento de Excelência
- Abordar o cliente para desenvolver uma relação de confiança
- Criar uma primeira impressão positiva e superar as suas expectativas
- Desenvolver a empatia e a capacidade de compreender o outro
- Focar no cliente/utente e perceber as suas necessidades e questões
- Melhorar a comunicação e a argumentação com o cliente
- Adotar uma comunicação positiva para um atendimento mais inspirador
- Utilizar estratégias adaptadas aos diferentes perfis de clientes
- Desenvolver comportamentos chave para um atendimento diferenciador
- Transformar barreiras em oportunidades
- Gerir a insatisfação do cliente, mantendo a qualidade do atendimento

Pré-requisitos

Não existem.

Exames

(não existem exames)

Conteúdo em detalhe

1. A qualidade do Atendimento ao público

- Os princípios para encantar o seu cliente
- A importância do atendimento de Excelência
- A credibilidade na prestação de serviço

2. A comunicação Eficaz no Atendimento ao público

- O auto-conhecimento – conhecer-me para conhecer o cliente
- O modelo de comunicação – a diferença que faz a diferença
- A Comunicação verbal e não verbal – qual o impacto no cliente
- A Perceção versus a realidade – o cliente tem sempre razão?
- A atenção e acuidade sensorial – Escuta Ativa
- O profissionalismo e a gentileza para inspirar o cliente
- A diferenciação na influencia positiva na prestação do serviço
- A arte de Empatizar – relação de confiança com o cliente
- Dizer «não» com assertividade e cortesia

3. As Técnicas de um Atendimento Inspirador

- O Atendimento telefónico e as suas particularidades
- A arte das Perguntas Poderosas no Atendimento de Excelência
- A Linguagem adequada e inspiradora
- Os clientes e as suas diferentes características – perfis comportamentais

4. A Gestão de situações difíceis

- A resiliência nas situações difíceis de atendimento
- As estratégias de resolução de conflitos
- As emoções e o stress perante reclamações

5. Exercícios, Casos práticos e Simulações práticas

6. Plano de ação – Qual o próximo passo? O que vai fazer para proporcionar um Atendimento Inspirador ao seu cliente?