

Atendimento ao Público

DESTINATÁRIOS:

Profissionais de atendimento a clientes; Comerciais; Quadros de Empresas; Chefias e Gestores de Equipas; Todos aqueles cuja actividade profissional obrigue a um contacto directo com o público.

OBJECTIVOS:

Dotar os profissionais de Atendimento ao Público de competências no domínio do saber-fazer e saber-estar; Enquadrar a função do especialista de Atendimento ao Público; Formar especialistas de equipas para as exigências do Atendimento Eficaz ao Público; Proporcionar instrumentos, capacidades técnicas e competências pedagógicas inovadoras que permitam a estruturação da função de Atendimento ao Público, bem como a dinamização de equipas de Atendimento ao Público.

PROGRAMA:**Módulo I - Introdução e Apresentação.****Módulo II - O Processo de Comunicação:**

- Os elementos básicos da Comunicação;
- As barreiras da Comunicação;
- As atitudes na Comunicação;
- Como melhorar a Comunicação Interpessoal.

Módulo III: Atendimento ao Público com Qualidade:

- Princípios do Atendimento a Clientes;
- Fases do Atendimento;
- Qualidade de Serviço ao Cliente;
- As consequências de um atendimento sem qualidade.

Módulo IV: Estratégias para um Atendimento ao Público Eficaz:

- A Reformulação;
- A Escuta Activa;
- Estilos de Comunicação: a Assertividade;
- Expressões Negativas;
- A Linguagem e a Atitude Positivas;
- A importância da Voz e da Paralinguística.

Módulo V: Saber Refutar, Gerir a Reclamação e Prevenir Conflitos:

- Controlar objecções;
- Gerir a insatisfação;
- Noções e Tipos de Conflitos;
- As atitudes a adoptar face ao conflito;
- Reconhecer a importância da reclamação e Princípios para a sua Gestão.

Esta acção de formação foi avaliada pelo InCI e permite a obtenção de créditos para a revalidação da licença do exercício das actividades de mediação imobiliária e angariação imobiliária.

FORMADORA:

Tatiana Louro Golias (Formadora Credenciada pelo IEFP.)

CARGA HORÁRIA E CALENDARIZAÇÃO:

12 horas;

11, 12, 13 e 14 de Outubro;

2.ª, 3.ª, 4.ª e 5.ª Feira, das 19h00 às 22h00.

INSCRIÇÃO:

100 € (Isento de IVA, ao abrigo do n.º 14 do artigo 9.º do CIVA.)

