



# TÉCNICAS DE ATENDIMENTO

## OBJETIVOS:

- Pretende-se que os formandos, no final da ação, sejam capazes de:
  - Reconhecer a importância do atendimento;
  - Reconhecer o papel do atendedor;
  - Realizar um atendimento personalizado;
  - Aplicar técnicas verbais/visuais;
  - Utilizar técnicas do atendimento telefónico.
  - Lidar com uma situação de reclamação.
  - Reconhecer as reclamações como uma oportunidade para melhorar o serviço.

## PROGRAMA:

- A qualidade do acolhimento;
- O atendedor e a imagem da organização;
- O atendedor como profissional;
- Fases do atendimento;
- Atendimento personalizado:
  - O atendimento face a face;
  - O atendimento telefónico.
- Atendimento em unidades de turismo rural;
- A reclamação e a qualidade total.

## DESTINATÁRIOS:

- Empreendedores e Empresários;
- Gestores e Responsáveis pelo atendimento a clientes, chefes de vendas;
- Profissionais do atendimento ao público;
- Desempregados que pretendam exercer funções de atendimento a clientes.

## REQUISITOS:

- Residentes na **Região Norte**
- **Empregados:** Habilitações mínimas - 9º ano
- **Desempregados:** Habilitações mínimas - 12º ano e em situação de **desemprego há menos de 1 ano**

## CERTIFICADO:

No final da formação os participantes receberão um **Certificado de Formação** emitido pela **plataforma SIGO**, caso tenha obtido aproveitamento no curso - **classificação positiva** e uma **participação de pelo menos 90% da duração da formação**.

## CRONOGRAMA:

Veja o horário através de [www.c4g.pt/formacao/norte/](http://www.c4g.pt/formacao/norte/)

## PLATAFORMA E-LEARNING:

Aceda aqui à plataforma <http://elearning.c4g.pt/>