

Área de formação

**Liderança e Desenvolvimento  
Pessoal**



## Conteúdo Programático

# Atendimento ao cliente



IN-CLASS



20 HORAS

### Destinatários

Telefonistas, rececionistas, técnicos comerciais, e quem utiliza o telefone como instrumento de trabalho. De uma forma geral, todos os profissionais que sejam responsáveis pelo atendimento dentro da empresa, e os que contactam com clientes visando o seu atendimento e satisfação.

### Nº mínimo de inscritos

6

### Pré-requisitos

-

### Certificação de técnicos:

[Clique aqui](#) para consultar os critérios de atribuição de créditos

### Contactos

Angola/ (+244) 222 440 447  
academy\_ao@primaverabss.com

Cabo Verde/ (+238) 356 37 73  
academy@primaverabss.com

Moçambique/ (+258) 21 303 388  
academy\_mz@primaverabss.com

Portugal/ (+351) 253 309 241  
academy@primaverabss.com

### Enquadramento e objetivos

O atendimento ao cliente tem um papel fundamental no volume de negócios de qualquer organização, e as empresas orientadas para o cliente assumem a prioridade de um Serviço de Excelência, visando a satisfação e fidelização dos seus clientes.

Este curso visa desenvolver comportamentos adequados a um atendimento eficaz, demonstrando aos participantes a importância do atendimento telefónico e a sua contribuição para a imagem da empresa.

### No final deste curso, os formandos estarão aptos para:

- Compreender a importância do atendimento no contexto global da organização;
- Desenvolver técnicas e metodologias de comunicação eficazes em situações de atendimento, em contexto telefónico e presencial;
- Cumprir os Standards de qualidade no atendimento telefónico e presencial;
- Promover a imagem da empresa.

### Plano de Formação

#### Módulo I: Qualidade de serviço

Imagem e atendimento

Função atendimento: profissionalismo

#### Módulo II: Comunicação interpessoal

A comunicação verbal e a comunicação não verbal

Barreiras à comunicação

Recursos pessoais: olhar, sorriso, clareza, tom de voz

#### Módulo III: Modelos de comportamento

Standard de qualidade no atendimento telefónico

Standard de qualidade no atendimento presencial

Situações específicas no atendimento

Área de formação

**Liderança e Desenvolvimento  
Pessoal**



Conteúdo Programático

## **Atendimento ao cliente**



IN-CLASS



20 HORAS

### **Plano de Formação (cont.)**

#### **Módulo IV: Simulações práticas e indicadores de qualidade**

Auto-análise

Identificação de gaps de melhoria

Como administrar o conflito nas organizações

O papel dos líderes na resolução dos conflitos

### **Contactos**

Angola/ (+244) 222 440 447  
academy\_ao@primaverabss.com

Cabo Verde/ (+238) 356 37 73  
academy@primaverabss.com

Moçambique/ (+258) 21 303 388  
academy\_mz@primaverabss.com

Portugal/ (+351) 253 309 241  
academy@primaverabss.com

*Upgrading Skills*

**Primavera** ACADEMY

[www.primaveraacademy.com](http://www.primaveraacademy.com)