

Plano de Aula

Curso: Atendimento ao Cliente

Objetivo: Ensinar aos alunos o desenvolvimento e reter talentos, garantindo que sua equipe esteja sempre preparada para alcançar os melhores resultados.

Pré-requisitos: Maiores de 18 anos

Metodologia: Conjunto de práticas que uma empresa adota para solucionar os problemas dos seus clientes. O objetivo é manter os valores da empresa e trazer resultados a longo prazo.

Carga Horária: 08 Horas

Habilidades: Conjunto de competências que permitem aos profissionais oferecer um suporte de qualidade aos clientes.

Conteúdo Programático:

- Atendimento ao Cliente
- Introdução
- Apresentação
- Profissional de Atendimento
- Fato
- Encante ao Público
- Sorriso
- Condições sistêmicas
- Condições Individual
- Quem é o cliente

Conteúdo Programático:

- Primeira Impressão
- Modo de Vestir
- Atendimento
- Dica
- O atendimento diz respeito a
- Atitudes
- Atitudes ativas para um bom atendimento
- Importante
- Atendimento Pessoal
- Atendimento Telefônico
- Ramal
- Dicas de como atender ao telefone
- Modos de Atendimento
- Atendimento Ideal
- Convencer
- Persuadir
- Argumentar
- Atenção
- Dicas
- Ir ao encontro do Cliente
- Tom de Voz
- TELEIMAGEM
- A Tarefa
- Conclusão