

# Programa Atendimento Telefónico

## MÓDULO 1: O ATENDIMENTO TELEFÓNICO E O SEU IMPACTO NA IMAGEM DA ORGANIZAÇÃO.

- O Mercado Actual e o Atendimento Telefónico.
- As exigências dos Clientes.
- As Necessidades e Expectativas dos Clientes.
- A importância do Atendimento Telefónico para a Organização.
- Valorizar a Imagem da Empresa.

## MÓDULO 2: COMPREENDER E UTILIZAR OS ELEMENTOS-CHAVE DO ATENDIMENTO TELEFÓNICO.

- Escuta activa; Voz; Linguagem (positiva, empática e assertiva, as palavras-chave); Silêncio; Sorriso.
- A Comunicação Verbal e Não-verbal.
- Factores para ter êxito no Atendimento Telefónico:
- Disponibilidade; Adaptação aos diferentes Tipos de Clientes e Comportamentos.

## MÓDULO 3: AS RESPONSABILIDADES DO OPERADOR DE TELEFONE

- Ser Pró-Activo nas situações imprevistas: oportunidade para incrementar os Níveis de Retenção do Cliente.
- Antecipar e gerir situações delicadas.
- Enfrentar situações de Conflito e Agressividade.
- Saber colocar questões para identificar o Assunto.
- Saber gerir o Stress. Como atender as Reclamações

## MÓDULO 4: FASES DO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- As diferenças entre Inbound e outbound.
- Gerir o Tempo do Contacto.
- As Fases do Atendimento Telefónico: a Saudação; saber colocar o Cliente em espera; os Cuidados com o Diálogo; a Empatia; o Desenvolvimento (diálogo); Personalizar o Contacto; o Fecho do Contacto Telefónico .

## MÓDULO 5: A APRESENTAÇÃO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS.

- Preparação da Apresentação.
- Detecção do Interlocutor Válido.
- Exposição do Assunto.
- Liderar o Diálogo.
- Reformular.
- Argumentar de forma Persuasiva.
- Responder a objecções.

**Objectivos:**  
Melhorar a Imagem da sua Empresa através de um Atendimento de Excelência

**Inscrição:**  
[trainingcare@trainingcare.pt](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)  
**Step by Step**



**Modalidade da Formação:**  
Comportamental  
**Metodologia da Formação:**  
Métodos pedagógicos activos e interactivos com ênfase no trabalho de grupo, debates, simulações e estudos de caso – o nosso modelo step by step  
**Metodologia de Avaliação:**  
Avaliação da reacção dos formandos.  
Acompanhamento de resultados.  
Avaliação da eficácia da formação.  
**Local, Data, Horário e Duração:**  
Lisboa / Luanda.  
5 dias - 20 horas  
**Formador(a):**  
Dra. Sónia Karitsis  
Formadora certificada

