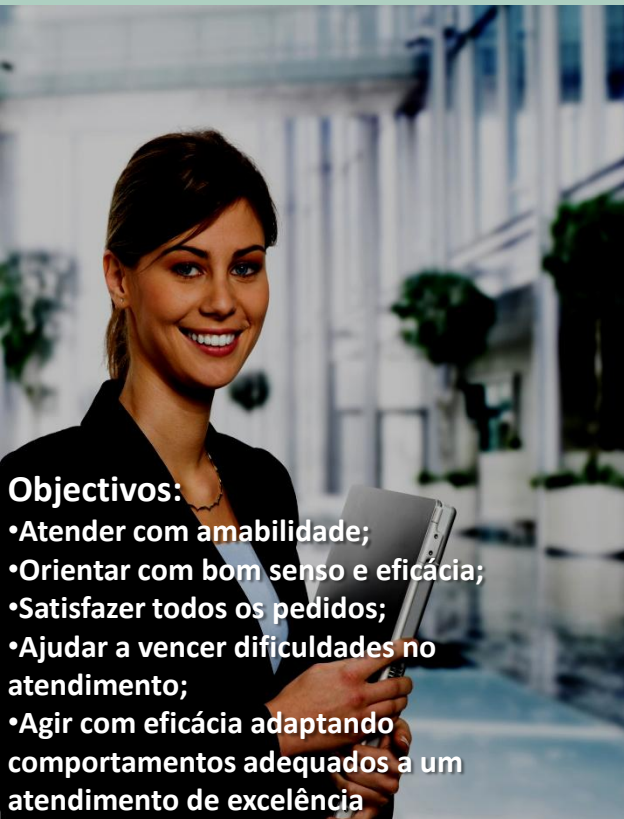


# Programa: Excelência de Atendimento na Recepção



## Objectivos:

- Atender com amabilidade;
- Orientar com bom senso e eficácia;
- Satisfazer todos os pedidos;
- Ajudar a vencer dificuldades no atendimento;
- Agir com eficácia adaptando comportamentos adequados a um atendimento de excelência

## Módulo 1- Avaliar o impacto da função atendimento ao nível da empresa e do cliente

- Conhecer as novas exigências dos clientes em matéria de acolhimento e qualidade do serviço.
- Identificar as consequências do atendimento telefónico para a organização
- Conhecer a Empresa: suas actividades; imagem que projecta; veículos que utiliza
- Avaliar qual a sua responsabilidade na criação e reforço da imagem da Empresa.
- Interiorizar a noção de qualidade da prestação de serviço. Motivações no trabalho; Perfil requerido .

## Módulo 2- Optimizar a Comunicação

- Saber comunicar.
- Identificar e ultrapassar barreiras e constrangimentos à comunicação.
- Descobrir e utilizar atitudes favoráveis à comunicação.
- Cuidar a palavra como instrumento de trabalho.
- Saber escutar.
- Dominar o vocabulário.
- Aperfeiçoar a comunicação verbal.
- Saber utilizar a voz como veículo da palavra
- Diferenciar as características da voz: timbre, entoação, dicção e ritmo., instrumento de imagem.

## Módulo 3- Descobrir as potencialidades dos instrumentos de trabalho indispensáveis à função do atendimento

- O atendimento telefónico:
- anunciar e valorizar a organização
- identificar o interlocutor, com tacto e precisão
- utilizar questões-chave;
- anotar a mensagem com precisão e adaptada ao destinatário.
- transferir, transmitir e/ou encaminhar;
- reformular. Concluir.
- A indispensável colaboração entre telefonistas e secretárias.
- O atendimento de um visitante: acolher o visitante; estabelecer uma relação positiva;
- ompreender o assunto e saber questionar o interlocutor; orientar; manter-se informado para informar.Lidar com situações difíceis:
- adoptar um comportamento positivo.
- Praticar a escuta activa.
- Adquirir regras e conceitos práticos.

## Inscrição:

[trainingcare@trainingcare.pt](mailto:trainingcare@trainingcare.pt)



## Módulo 4- Agir com profissionalismo

- Conhecer-se melhor para dominar as suas reacções face às situações profissionais vivenciadas no dia-a-dia.
- Adaptar-se às diferenças culturais do público.
- Utilizar técnicas eficazes para desactivar as tensões: calibragem, sincronização, escuta-activa, compreensão.
- Enfrentar situações imprevisíveis e ser proactivo

## Módulo 6- Alcançar a excelência profissional

- Proactividade: desenvolver o espírito de iniciativa .
- Afirmar-se no quotidiano profissional.
- Desenvolver a sua motivação.
- Reforçar o campo de autonomia e desempenhar com excelência as principais missões.
- Parceria: desenvolver a cooperação
- Interagir com sucesso com a equipa que apoia.
- Pensar ganhar-ganhar.
- Aplicar o método R.E.S.P.E.I.T.O. na relação com os clientes internos e externos.
- Presteza: saber adaptar-se
- Enfrentar a mudança.
- Utilizar os recursos da sua inteligência emocional.
- Desempenhar com êxito o seu papel de “facilitadora”.
- Saber argumentar e convencer.
- Gerir situações delicadas



## Módulo 5- Gerir situações difíceis

- Detectar as situações potencialmente delicadas e antecipar-se.
- Mobilizar os seus recursos pessoais para enfrentar com serenidade públicos difíceis.
- Conhecer as técnicas para reduzir o seu stress.
- Fazer face a situações de manipulação e agressividade.
- Enfrentar situações extremas: violência verbal, física, ruptura na comunicação.
- Sair de uma situação de crise, adoptar bons reflexos.

### 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

