

formação @



ACL

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE LISBOA

Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa

INFORMAÇÕES GERAIS

DESTINATÁRIOS

O Curso de Atendimento ao Cliente destina-se a profissionais de atendimento a clientes, comerciais, Gestores de Equipas, Chefias Intermédias e Chefias com responsabilidade no atendimento de clientes.

DURAÇÃO

20 Horas

HORÁRIOS

Matinal: 9:00 – 13:00

Tarde: 14:00 – 18:00

Pós-laboral: 18:00 – 22:00

PREÇO

100 €

LOCAL DA FORMAÇÃO

Associação Comercial de Lisboa – Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Datas de Realização:

16 de Novembro – 20 de Novembro

30 de Novembro – 7 de Dezembro

O Curso de Atendimento ao Cliente tem como objectivo criar competências de Atendimento a Clientes, enquadrar o papel do especialista de Atendimento ao Cliente. Formar especialistas de equipas para as exigências no domínio do atendimento Eficaz ao Cliente, fornecer ferramentas e competências técnicas e inovadoras, que permitam a estruturação e a dinamização de liderança e coordenação de equipas de Atendimento ao Cliente.

Módulos:

Módulo I – Introdução e Apresentação

Módulo II – Comunicação Eficaz e Assertividade e Inteligência Emocional

Módulo III – Liderança, Motivação e grupos

Módulo IV – A Qualidade no Atendimento a Clientes

Módulo V – Técnicas de Atendimento Eficaz

Módulo VI – Gestão de Conflitos e Gestão da Reclamação

Desconto para Grupos

