

# Plano de Curso

**Curso:** Atendimento ao Cliente

**Destinatários:**

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

**Local e Realização:**

O curso decorrerá nas instalações da Associação Comercial de Lisboa – Câmara de Comércio e Indústria Portuguesa:

Rua das Portas de Santo Antão, 89 – 1169-022 LISBOA

E em instalações de Empresas Clientes

**Duração: 20 Horas**

**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**

**Objectivos:** 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 a o 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

## **Conteúdos Programáticos:**

### **Módulo I - Introdução e Apresentação**

### **Módulo II – Comunicação Eficaz e Assertividade e Inteligência Emocional**

- **A Comunicação Interpessoal**
  - Tipos de linguagem
  - A Reformulação e a Escuta Activa
  - A Assertividade na Comunicação
  - Exercícios e Casos práticos
  
- **A Inteligência Emocional**
  - A Teoria das Emoções
  - As competências emocionais
  - A Inteligência Emocional
  - Exercícios e Casos práticos

### **Módulo III: Liderança, Motivação e grupos.**

- Teorias e Tipos de Liderança
- Estratégias de liderança
- Teorias da Motivação
- Motivação intrínseca e extrínseca
- Estratégias de motivação
- Grupos
- Vantagens e desvantagens do pensamento grupal
- Fases de desenvolvimento de um grupo

### **Módulo IV: A Qualidade no Atendimento a Clientes**

- Princípios do Atendimento a Clientes
- Tipos de Clientes
- A Importância do Cliente para a Empresa
- Qualidade de serviço ao cliente
- Gestão de Expectativas
- As consequências de um mau atendimento

- Técnicas de Identificação e de Satisfação de Clientes
- Role-playing

### **Módulo IV: Técnicas de Atendimento Eficaz**

- Métodos e Técnicas de atendimento
- Fases do Atendimento
- Expressões a Evitar no Atendimento
- A Reformulação e a Escuta Activa
- A Assertividade e a Atitude positiva
- A Voz, a Paralinguística e a Qualidade de Atendimento
- Exercícios práticos e simulações pedagógicas

### **Módulo VI: Gestão de Conflitos e Gestão da Reclamação**

- Tipos de conflitos
- As atitudes básicas face ao conflito
- Os conflitos construtivos e os conflitos destrutivos
- Técnicas de Gestão de Conflitos
- A importância do poder da reclamação e avaliação da oportunidade de contacto
- Princípios e técnicas de gestão da reclamação
- Exercícios práticos

### **Material Necessário:**

- ✓ Computador fixo ou portátil
- ✓ Videoprojector
- ✓ Quadro e canetas para quadro
- ✓ Flipshart
- ✓ Papel, Canetas e lápis

### **Material Didáctico:**

- ✓ Manual do Curso
- ✓ Vídeos didácticos
- ✓ Brownpaper
- ✓ Fichas de Trabalho

## **Metodologia do Curso:**

Ao longo do Curso serão utilizados os métodos expositivo e o método activo. Contudo, para focalizar alguns conteúdos será utilizado o método interrogativo e demonstrativo. Existirá igualmente, apoio de documentação, realização de exercícios práticos individuais e em grupo, recurso às técnicas de “Role-Playing” e jogos pedagógicos.

## **Regime de Avaliação:**

Inicialmente será feita uma Avaliação de Diagnóstico de competências iniciais do formando, através do processo de inscrição.

A Avaliação contínua será baseada na elaboração de uma ficha de avaliação pelo formador baseada nos seguintes itens: Domínio dos conteúdos, Participação, Motivação, Envolvimento no Grupo, Originalidade/Criatividade, Rigor na Aplicação Prática e Assiduidade. Comportamentos observados. Exercícios de aplicação de acordo com os conteúdos dos diferentes módulos.

No final do Curso será efectuada uma Avaliação da Formação por parte do Formando e Formador.

A certificação das competências adquiridas, por cada participante no domínio pedagógico-didáctico, pressupõe que:

- atingiu os objectivos gerais visados por este programa;
- revelou capacidades de auto-responsabilização, face ao cumprimento dos tempos e trabalhos propostos, integração e interacção com o grupo.

Assim, ao participante que atingir os objectivos do curso, será entregue, no final da acção, um certificado de Formação Profissional, enquadrado pelo Decreto-Regulamentar nº 35/2002. No caso de não consecução dos objectivos preconizados, é emitida uma Declaração comprovativa da frequência da acção de formação.