

*O atendimento continua a ser um ponto essencial na relação de uma organização com os seus clientes.*

# Qualidade no Atendimento

**EDIÇÕES EM  
2020**

Lisboa: 29 e 30 abr  
05 e 06 nov  
Porto: 23 e 24 set



## INFORMAÇÕES

Teresa Corales

t.corales@ifb.pt

+351 217 916 278



### DESTINATÁRIOS

Profissionais que desempenham atividades técnicas e/ou comerciais e que no exercício da sua função necessitam de desenvolver competências ao nível da relação com o cliente.

**DURAÇÃO:** 14 horas

**HORÁRIO:** 08h00 – 18h00

FORMAÇÃO INTERMÉDIA

MARKETING E GESTÃO  
DA ACTIVIDADE  
COMERCIAL



# Qualidade no Atendimento

## DESTINATÁRIOS

Profissionais que desempenham atividades técnicas e/ou comerciais e que no exercício da sua função necessitam de desenvolver competências ao nível da relação com o cliente.

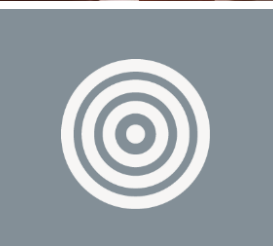
**DURAÇÃO:** 14 horas

**HORÁRIO:** 08h00 – 18h00

**DURAÇÃO:** 14 horas

**HORÁRIO:** 08h00 – 18h00

**PREÇO:** Associados APB – 408 € | Tabela Geral – 469 €



FORMAÇÃO INTERMÉDIA

MARKETING E GESTÃO  
DA ACTIVIDADE  
COMERCIAL

## ENQUADRAMENTO

O atendimento continua a ser um ponto essencial na **relação de uma organização com os seus clientes**.

Aspetos como a cortesia, a rapidez e a qualidade da informação são aspetos preferenciais valorizados pelos clientes.

A influência do Atendimento sobre a **satisfação e fidelização do cliente** tem igualmente reflexos diretos no resultado do produto bancário. Daí a sua eterna importância.

Deste modo, é fundamental desenvolver e reforçar competências dos colaboradores ao nível do atendimento (telefónico e presencial), dotando-os de conhecimentos e técnicas que lhes permitam otimizar a relação comercial, âncora de uma fidelização duradoura.

Contribua para o seu aperfeiçoamento profissional nesta área e inscreva-se já!

## PROGRAMA

### 1. Atendimento e a Imagem do Banco

- 1.1. A Construção de uma Imagem de Qualidade de Serviço
- 1.2. A Atitude Profissional no Atendimento Telefónico e Presencial
- 1.3. Comportamentos que Determinam a Qualidade da Relação com o Cliente
  - 1.3.1. Os Factores Relativos aos Procedimentos
  - 1.3.2. Os Factores Relativos ao Comportamento

### 2. Gerir a Relação com o Cliente no Atendimento Telefónico e Presencial

- 2.1. Particularidades do Atendimento Telefónico
  - 2.1.1. A Voz: o Tom, o Ritmo e as Inflexões
  - 2.1.2. A Perceção do Tempo: Tempo Útil de Espera
- 2.2. Controlar a Linguagem Verbal ao Telefone
  - 2.2.1. Utilizar uma Linguagem Objetiva
  - 2.2.2. Distinguir o Essencial do Acessório
- 2.3. Particularidades do Atendimento Presencial
  - 2.3.1. A Postura, a Aparência e a Atitude
  - 2.3.2. Saber Controlar a Comunicação

### 3. Etapas e Técnicas do Atendimento

- 3.1. Acolhimento
  - 3.1.1. Identificação
  - 3.1.2. Cumprimento
- 3.2. Exploração
  - 3.2.1. Identificar as Necessidades e os Objetivos do Interlocutor
  - 3.2.2. Saber Ouvir
  - 3.2.3. Formular Perguntas
  - 3.2.4. Dar e Receber Feedback
- 3.3. Encaminhamento Resolutivo
  - 3.3.1. Saber dar Informação
  - 3.3.2. Apresentar Soluções e Colocar Alternativas
  - 3.3.3. Orientar/Encaminhar o Cliente
- 3.4. Fecho/Despedida

### 4. Lidar Eficazmente com Reclamações

- 4.1. Como Lidar com Situações de Tensão e Conflito
  - 4.1.1. Distinguir a Linguagem do Conflito da Linguagem Problema
  - 4.1.2. Utilizar a Reformulação na Resposta à Situação
  - 4.1.3. A Reclamação como Oportunidade de Melhorar a Qualidade de Serviço



FULL MEMBER OF

