
CURSOS DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

Excelência no Atendimento ao Cliente



Cursos de Educação Continuada Excelência no Atendimento ao Cliente

1. COORDENAÇÃO

Coordenação Acadêmica: Prof. Fernando Faria Salgado, Mestre

2. APRESENTAÇÃO

O Curso de Educação Continuada em Excelência no Atendimento ao Cliente proporciona ao participante uma visão bastante abrangente dos tópicos a seguir:

- Como construir um relacionamento de confiança com o cliente;
- Regras gerais de conduta de acordo com os direitos dos consumidores;
- A relevância do trabalho em equipe;
- Como construir uma cultura com os clientes internos voltados para excelência no atendimento;
- Comportamento dos membros da empresa frente a reclamações;
- Comunicação verbal e não verbal como um fator determinante na relação com o cliente;
- Aspectos sócio-emocionais que interferem na tarefa e impedem que a empresa alcance os resultados esperados;
- Regras básicas de atendimento telefônico e mensagens eletrônicas;
- Regras básicas de comportamento social responsável;
- Como reter e atrair clientes;
- A Excelência do atendimento como indicador Ethos de Responsabilidade Social.

3. OBJETIVOS DO PROGRAMA

- Obter informações sobre o Direito do Consumidor;
- Perceber a interdependência das diversas áreas da organização;
- Reconhecer a importância do trabalho de equipe;
- Perceber a importância da comunicação verbal e não-verbal na interação com os clientes;
- Valorizar o autoconhecimento e autodesenvolvimento.

4. CARGA HORÁRIA

O Curso de Educação Continuada em Excelência no Atendimento possui a carga horária de **16 horas/aula**.

5. A QUEM SE DESTINA

Profissionais que buscam conhecimentos práticos e operacionais na busca da excelência no atendimento ao cliente.

6. CERTIFICAÇÃO

Será outorgado pela Fundação Getulio Vargas o certificado de Curso “Excelência no Atendimento ao Cliente” aos participantes que freqüentarem no mínimo 75% (setenta e cinco por cento) das aulas presenciais.

7. METODOLOGIA

A metodologia é de base vivencial e participativa, por meio de jogos, exercícios de grupo, simulação, exibição de filmes.

8. PROGRAMA

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE
• Introdução:
○ Apresentação;
○ Mudanças no relacionamento com o cliente;
• Cliente:
○ Evolução do relacionamento com o cliente;
• Qualidade:
○ Conceito de qualidade;
○ Princípios de qualidade;
• Comunicação interpessoal:
○ Comportamento frente à reclamação;
○ Mensagens eletrônicas a e atendimento telefônico;
○ Comunicação verbal e não-verbal.
Trabalho em equipe:

○ Importância e vantagens do trabalho em equipe;
--

○ Regras básicas de comportamento social;

○ Passos para reter e atrair clientes.
--