



# Curso

## Formação de Recepcionistas e de Atendentes

### Objetivos

Uma das primeiras figuras que o cliente vê ao chegar à empresa é a(o) recepcionista. Desta forma, estar de acordo com as diversas exigências do cliente é fundamental para o sucesso deste tipo de profissional. Neste curso, aprenda as diversas técnicas de atendimento ao cliente, inclusive via telefone, e otimize sua capacidade de recepcionar com excelência, contribuindo com sua própria imagem e com a lucratividade da empresa.

### Público alvo

Recepcionistas, atendentes, secretárias, assistentes, auxiliares e demais profissionais da área administrativa que queiram recepcionar com excelência seus clientes.

### Benefícios

Os participantes deste treinamento obterão conhecimentos específicos sobre a arte de atender bem seus clientes, gerando a fidelização dos mesmo, assim como aumento da lucratividade da empresa. Além disso, recepcionar bem eleva o marketing pessoal deste profissional tão importante nas empresas.

### Metodologia de ensino

Ação educacional com forte conteúdo prático com experimentação das técnicas em exercícios e em casos reais.

### Pré requisitos

Não há pré requisitos específicos..

### Material Didático

- Apostila contendo os slides;
- Estudos de caso;
- Uso de flip-chart.



## Conteúdo Programático

- Introdução - Atendimento ao Cliente:
- A recepção do cliente: momento de encantamento;
- Postura no atendimento;
- Abordagem positiva;
- Compreendendo os relacionamentos: intrapessoal e interpessoal;
- Comunicação verbal e não verbal;
- Mapas mentais: como utilizá-los no atendimento;
- Lidando com diversos tipos de clientes;
- A importância do atendimento no crescimento da empresa;
- Manutenção e fidelização do cliente;
- Como lidar com clientes insatisfeitos;
- Identificando seu estilo de atendimento;
- Serviços administrativos e burocráticos da recepção;
- Organização e métodos no ambiente de trabalho.
- Otimização do atendimento telefônico:
- Compreendendo o processo de comunicação e suas principais falhas;
- As barreiras do atendimento telefônico;
- Ouvir X Escutar;
- Saudações e despedidas;
- Dicas para um bom atendimento telefônico;
- Substituindo expressões comuns ao telefone.

---

---

*Material desenvolvido para o treinamento em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.*

---

---