



# Curso Qualidade no Atendimento Telefônico

## Objetivos

Boa parte dos primeiros contatos com novos clientes é feita via telefone que é uma das principais ferramentas de trabalho no ambiente corporativo. Apesar deste tipo de atendimento fazer parte de nosso cotidiano, nem todos sabem fazê-lo com excelência. Este curso trará dicas e técnicas para otimizar o uso do telefone nas empresas, aumentando assim a satisfação dos clientes externos e internos.

## Público alvo

Secretárias, assistentes, auxiliares, assessores, recepcionistas e demais profissionais da área administrativa que queiram aprimorar seus conhecimentos sobre atendimento.

## Benefícios

Este treinamento trará aos participantes conhecimentos específicos sobre a maneira mais adequada para com o atendimento, notadamente atendimento ao telefone, pois frequentemente é a "Porta de Entrada" da maioria das empresas. Um dos principais benefícios com os conhecimentos adquiridos é o de saber se comportar e elaborar respostas de acordo com o tipo de cliente e com a natureza dos serviços que são prestados.

## 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..

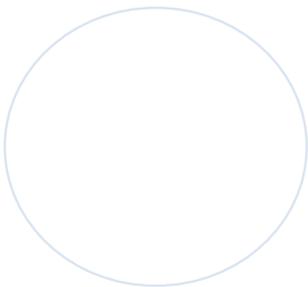
## Material Didático

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



## Conteúdo Programático

- A primeira impressão é a que fica...
- O processo da comunicação
- As falhas de comunicação
- Os relacionamentos e a comunicação
- As barreiras na comunicação
- Técnicas para ouvir com eficácia
- Dicas para o bom atendimento telefônico: saudações e despedidas, anotando recados, o que evitar, transferências de chamadas etc...
- 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.*

---

---