

Curso de Excelência no Atendimento ao Cliente

Categoria: Desenvolvimento Econômico

Data de Publicação: 29 de julho de 2022

A Prefeitura de Veranópolis, por meio da Secretaria de Indústria e Comércio, juntamente com o polo Univates de Veranópolis, está oferecendo mais uma capacitação presencial gratuita aos veranenses: o curso de Excelência no Atendimento ao Cliente. A qualificação no atendimento ao cliente é uma oportunidade para que o estabelecimento comercial desenvolva o seu próprio modo de atender. Não existem fórmulas para o bom atendimento, mas alguns princípios básicos. Conciliando conceitos teóricos com vivências e exemplos práticos, nesta capacitação serão desenvolvidas atividades abordando questões relacionadas ao dia a dia, por meio de dinâmicas práticas, para trabalhar as necessidades de quem realiza atendimentos, promovendo a excelência. O curso tem 20 vagas disponíveis e será realizado nos dias 30 de agosto, 01, 06 e 08 de setembro, das 19h às 22h, no Polo Univates Veranópolis (Colégio Regina Coeli). As inscrições podem ser realizadas na Secretaria de Indústria e Comércio (Av. Pinheiro Machado, 883) ou pelo telefone (54) 3441-7859. O público alvo são os recepcionistas em escritórios, clínicas e empresas, profissionais liberais, atendentes e vendedores em estabelecimentos comerciais, supermercados, restaurantes e farmácias, bem como demais interessados em melhorar suas habilidades para atender qualquer pessoa, desde jovens, longevos ou portadores de necessidades especiais. Os conteúdos dividem-se em três módulos, sendo: Módulo I: O Cliente - Quem são os nossos clientes; - O que esperam de nós: serviço material e pessoal; - Por que se perde um cliente?; - O que quer um cliente irritado?; - Peculiaridades do público longevo. Módulo II: Postura Profissional - Estudo das impressões, diversidades e flexibilidade; - Comunicação - sucesso profissional e pessoal; - Atitudes esperados do profissional de atendimento (bem receber); - Regras de conduta de um profissional; Módulo III: Atendimento - 4 "A’s" dos atendimento ao cliente: abordar, apresentar, atender e agradecer; - Técnicas de recepção e vendas online (redes sociais); - Meios de atendimento ao cliente: pessoal, telefone, whatsapp, e-mail corporativo; - SAC ou Ouvidoria; - Pós-atendimento (venda) Ao final do curso será concedido aos participantes que tiverem, no mínimo, 75% de frequência no curso o certificado digital.