

## **Módulo: Perfil e Funções do Atendedor**

Carga Horária: 25 horas

### Objetivos

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.

### Conteúdos

- Características / qualidades de um atendedor;
  - Atitude positiva / autoestima;
  - Saber-saber, saber-estar e saber-fazer;
  - Querer - poder – agir;
  - Simpatia;
  - Disponibilidade;
  - Flexibilidade;
  - Assertividade;
  - Conhecimento;
- Da empresa (cultura, procedimentos, produtos / serviços);
- Das técnicas do atendimento.