

Módulo: Atendimento

Carga Horária: 50 horas

Objetivos

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função.
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento.
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente.
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa.

Conteúdos

- Perfil e funções do atendedor;
- Características / qualidades de um Atendedor Profissional;
- Atendimento - conceitos gerais;
- Atendimento / venda;
- Atitude / comportamento;
- Diagnóstico de necessidades;
- Origem das motivações / necessidades;
- Análise prévia do perfil de cliente;
- Estrutura de um guião de “perguntas tipo”;
- Etapas do processo de atendimento;
- Abordagem inicial;
- Prestação do serviço;
- Despedida;
- Operações de caixa.