

## **Módulo: Atendimento Telefónico**

Carga Horária: 25 horas

### Objetivos

- Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras.
- Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.

### Conteúdos

- Etapas e regras do atendimento telefónico;
- Etapas do atendimento telefónico;
  - Guião de apoio ao Operador;
  - Abordagem inicial;
  - Prestação do Serviço / reencaminhamento;
  - Despedida.
- Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico;
- Comunicação telefónica;
- Linguagem adequada à comunicação telefónica;
- Comunicação verbal (a forma):
  - Articulação;
  - Fluência;
  - Modulação (volume, ritmo e tom).