

Tema para curso aberto e in company

Desenvolvimento de Competências no Atendimento Atendimento telefônico e pessoal

Conteúdo Programático:

- O Processo de Comunicação e o Relacionamento Interpessoal;
- Como adquirir a Autoconfiança; Desenvolvendo a Percepção: saber ouvir e falar;
- Crenças limitadoras e possibilitadoras; Trabalhando a Inteligência Emocional;
- Identificar o papel do atendente para atuar como consultor do cliente;
- O trabalho em Equipe e o Comprometimento;
- Principais conceitos e aplicações do CRM;
- Os princípios do Marketing; Trabalhando os conceitos de Valor;
- Como pesquisar as necessidades do Cliente;
- Características ou Benefícios – a linguagem que o cliente entende;
- O Processo de Atendimento Pessoal – da Abordagem ao Fechamento do Atendimento;
- Os Princípios do Telemarketing Receptivo e o “Roteiro de Atendimento”;
- O Telemarketing Ativo e seus principais conceitos;
- Motivação, o combustível para o Sucesso.

Carga-horária sugerida: 16 horas