

<b>Código</b>	<b>Título do curso</b>
Específico	ATENDIMENTO AO PÚBLICO
<b>Eixo tecnológico</b>	<b>Área ocupacional</b>
GESTÃO E NEGÓCIOS	Gestão
<b>Objetivo do curso</b>	
Este é um curso de atendimento ao público e está dirigido a aqueles funcionários que no dia-a-dia tratam continuamente com clientes e visitantes. Esses funcionários podem afirmar ou derrubar a imagem que os visitantes ou visitados possam ter de uma organização. Caso o atendimento de sua empresa não seja padronizado e não tenha o nível de qualidade esperado pelo público alvo, resulta de vital importância que a sua empresa treine seus funcionários com este curso. A implementação deste curso dentro da sua organização lhe permitirá diminuir a principal causa de perda dos clientes.	
<b>Requisitos Mínimos</b>	<b>Carga Horária</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolaridade: Ensino Fundamental Completo;</li> <li>• Idade Mínima: 16 anos</li> </ul>	<b>40 horas</b>
<b>Conteúdo Programático</b>	
<p>1. O Início do Atendimento</p> <p>a) Você sabe como atender bem?</p> <p>b) Como apresentar-se ao cliente;</p> <p>c) Atender bem é preciso;</p> <p>d) Dicas para preparação e organização;</p> <p>e) Pequenos passos para um atendimento de sucesso;</p> <p>f) Atenda, entenda e surpreenda;</p> <p>g) Se prometer, cumpra;</p> <p>h) O que acontece quando o cliente não é bem atendido?</p> <p>2. O Ato do Atendimento</p> <p>a) Momento da verdade;</p> <p>b) Classificação dos Momentos da Verdade;</p> <p>c) Atenção! Como anda o seu vocabulário?;</p> <p>d) Expressões que convém evitar.</p> <p>3. Comunicando-se com "O Cliente"</p> <p>a) Ouvindo a voz do cliente;</p> <p>b) Filosofia e política de serviços ao cliente;</p> <p>c) Como melhorar sua habilidade de ouvinte;</p> <p>d) Compreendendo o processo de aceitação;</p> <p>e) Desenvolvendo empatia;</p> <p>f) Estruturas da boa comunicação.</p>	<p>4. Estratégias de Atendimento</p> <p>a) Argumentar é preciso;</p> <p>b) Como tratar as reclamações. Os 5 passos;</p> <p>c) Velocidade do diálogo;</p> <p>d) dicas de ouro indispensáveis na hora de atender o cliente;</p> <p>e) O uso da voz;</p> <p>f) Apresentação pessoal. Higiene e cuidados pessoais.</p>