

[Nova Edição]

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Formação Presencial
8 e 9 | Fevereiro | 2012 – Lisboa

O atendimento continua a ser um ponto essencial na **relação de uma organização com os seus clientes**. Aspectos como a cortesia, a rapidez e a qualidade da informação são aspectos preferenciais valorizados pelos clientes.

A influência do Atendimento sobre a **satisfação e fidelização do cliente** tem igualmente reflexos directos no resultado do produto bancário. Daí a sua eterna importância.

Deste modo, é fundamental desenvolver e reforçar competências dos colaboradores ao nível do atendimento (telefónico e presencial), dotando-os de conhecimentos e técnicas que lhes permitam otimizar a relação comercial, âncora de uma fidelização duradoura.

Contribua para o seu aperfeiçoamento profissional nesta área e **inscreva-se já!**

Para mais informações:

Teresa Corales

Lisboa | Av. 5 de Outubro, 164, 1069-198 Lisboa
Tel.: 217 916 200 | Fax: 217 977 732

t.corales@ifb.pt
www.ifb.pt

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

HORÁRIO

09h00 – 12h30
13h30 – 17h00

DURAÇÃO

14 horas

PROGRAMA

1. Atendimento e a Imagem do Banco

- 1.1. A Construção de uma Imagem de Qualidade de Serviço
- 1.2. A Atitude Profissional no Atendimento Telefónico e Presencial
- 1.3. Comportamentos que Determinam a Qualidade da Relação com o Cliente
 - 1.3.1. Os Factores Relativos aos Procedimentos
 - 1.3.2. Os Factores Relativos ao Comportamento

2. Gerir a Relação com o Cliente no Atendimento Telefónico e Presencial

- 2.1. Particularidades do Atendimento Telefónico
 - 2.1.1. A Voz: o Tom, o Ritmo e as Inflexões
 - 2.1.2. A Percepção do Tempo: Tempo Útil de Espera
- 2.2. Controlar a Linguagem Verbal ao Telefone
 - 2.2.1. Utilizar uma Linguagem Objectiva
 - 2.2.2. Distinguir o Essencial do Acessório
- 2.3. Particularidades do Atendimento Presencial
 - 2.3.1. A Postura, a Aparência e a Atitude
 - 2.3.2. Saber Controlar a Comunicação

PROGRAMA (cont.)

3. Etapas e Técnicas do Atendimento

3.1. Acolhimento

- 3.1.1. Identificação
- 3.1.2. Cumprimento

3.2. Exploração

- 3.2.1. Identificar as Necessidades e os Objectivos do Interlocutor
- 3.2.2. Saber Ouvir
- 3.2.3. Formular Perguntas
- 3.2.4. Dar e Receber *Feedback*

3.3. Encaminhamento Resolutivo

- 3.3.1. Saber dar Informação
- 3.3.2. Apresentar Soluções e Colocar Alternativas
- 3.3.3. Orientar/Encaminhar o Cliente

3.4. Fecho/Despedida

4. Lidar Eficazmente com Reclamações

4.1. Como Lidar com Situações de Tensão e Conflito

- 4.1.1. Distinguir a Linguagem do Conflito da Linguagem Problema
- 4.1.2. Utilizar a Reformulação na Resposta à Situação
- 4.1.3. A Reclamação como Oportunidade de Melhorar a Qualidade de Serviço



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE BANCOS



Entidade Formadora
Acreditada Por



EBTN
Quality Award
2008

Para mais informações:

Teresa Corales

Lisboa | Av. 5 de Outubro, 164, 1069-198 Lisboa

Tel.: 217 916 200 | Fax: 217 977 732

t.corales@ifb.pt

www.ifb.pt