

**Acção de Formação**

Identificação da acção

**Atendimento:** *a arte de encantar!*

Data

02|abril|15

Duração

**6H**

Horário

10:00 – 13:00

14:30 – 17:30

**Objectivo Geral**

Sensibilizar os participantes para a importância do profissionalismo no atendimento e dota-los de conhecimentos das principais habilidades, atitudes e competências que permitem a excelência no atendimento ao cliente.

**Programa****09:30 | Recepção dos participantes****10:00 | Início da formação**

- As competências fundamentais dos profissionais do atendimento | - A comunicação eficaz;

**11:30 | Intervalo****11:45 | Reinício:**

- O que é um atendimento de Qualidade?

**13:00 | Intervalo de almoço** *(da responsabilidade dos participantes)***14:30 | Reinício da formação**

- As fases do atendimento | - Principais competências a desenvolver em cada fase;

**16:00 | Intervalo****16:15 | Reinício:** Como enfrentar uma reclamação | - O que os clientes avaliam**17:30 | Encerramento**