

Formação: Comunicação e Atendimento

Descrição:

Comunicar é uma arte, que nos ajuda a conquistar a atenção das pessoas. A sedução das palavras e da nossa postura é fundamental para o sucesso.

Saber comunicar significa, saber colocar-se no lugar do outro e entender as atitudes e comportamentos, logo isso será uma mais valia para conseguirmos atingir os objetivos que pretendemos.

Conteúdos programáticos:

- ✓ O que é comunicar;
- ✓ Tipos de comunicação;
- ✓ Estratégias na comunicação interpessoal;
- ✓ Grupo versus equipa;
- ✓ Atitudes comunicacionais no relacionamento com o cliente;
- ✓ As fases na relação profissional;
- ✓ Objeções como reagir?
- ✓ Gestão das reclamações;
- ✓ Atendimento telefónico;
- ✓ Gestão de clientes difíceis.

Objetivos Gerais:

No final deste curso os formandos deverão ser capazes de compreender a importância da comunicação, adotando dessa forma um comportamento adequado e um atendimento eficaz.

Destinatários: Todos os interessados na área das relações interpessoais, atendimento ao público e telefónico.

Duração: 8 horas