

ASSOCIAÇÃO PARA A VALORIZAÇÃO ECONÓMICA DOS AÇORES

ESCOLA DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DOS AÇORES

Projeto FORM.AÇORES Qualificação

Destinatários: **Ativos empregados maiores de 18 anos**

Modalidade: **Presencial**

Local: **Escola de Formação Turística dos Açores**

Carga Horária: **40 horas**

Horário: **das 09h00 às 12h40 e das 13h40 às 16h40**

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Objetivos

- Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função
- Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento / venda e atitude / comportamento
- Identificar e aferir as motivações / necessidades de cada cliente
- Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa
- Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos

Conteúdos

- Atendimento - conceitos gerais
- Etapas do atendimento
- Diferentes tipos de contextos
- Diferentes tipos de públicos
- Características essenciais do atendedor
- Diagnóstico de necessidades
- Aspectos comunicacionais verbais e não verbais
- Escuta ativa
- Alinhamento com o contexto organizacional
- Resolução / Encaminhamento da situação
- Despedida
- Regras do atendimento presencial e telefónico
- Atendimento na receção e tratamento de reclamações