

As Nossas Formações Profissionais

Atendimento ao Cliente	Data:	a indicar
	Duração:	100 horas
	Horário:	a indicar
	Investimento:	Sob Consulta
	Pré – Requisitos:	-----

Destinatários	Profissionais da área do turismo que trabalhem diretamente no atendimento ao cliente de forma presencial e telefónica.
Recursos Pedagógicos	Todo o material pedagógico é fornecido pela Abacate Amarelo <i>Career Mastery</i> .
Avaliação	Avaliação diagnóstica, formativa e sumativa.

Para mais informações, preencher o formulário de contato.

As Nossas Formações Profissionais



Objetivos Gerais

Capacitar profissionais para aprimorar as suas competências de atendimento ao cliente, quer presencial, quer por telefone, visando a eficácia no serviço e na satisfação do cliente.

Objetivos Específicos

Compreender a importância do atendimento presencial no setor do turismo e outros, identificando as componentes-chave que contribuem para a qualidade no serviço ao cliente.

Desenvolver as competências essenciais para a comunicação interpessoal, a empatia e a escuta ativa.

Aprender a lidar com reclamações e clientes difíceis de forma eficaz

Adotar estratégias de gestão de conflitos e resolução de reclamações em diferentes fases do atendimento

Dominar as técnicas de atendimento telefónico, compreendendo a importância do telefone no ambiente de trabalho

Implementar estratégias de atendimento personalizado, desde o acolhimento até à despedida, dignificando a imagem da empresa