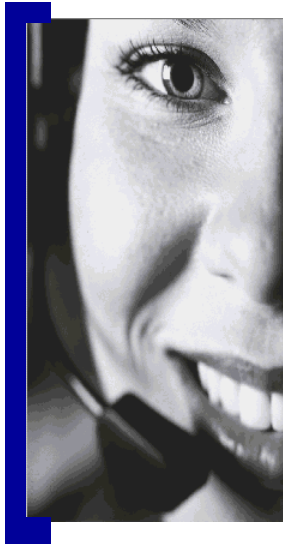


# Atendimento em Call Center



## **TIME TO TRAIN**

Formação Profissional

[www.timetotrain.pt](http://www.timetotrain.pt)  
[timetotrain@timetotrain.pt](mailto:timetotrain@timetotrain.pt)

Alameda Salgueiro Maia, Lt. 4 / sala 4  
2660—329 St. Antonio Cavaleiros  
Tel. +351 219 896 214/5  
Fax. +351 219 880 236

### **Objectivo Geral:**

Adquirir competências técnico-comportamentais essenciais ao desempenho da função de operador de Call Center.

### **Conteúdo Programático:**

Conceito de Call Center  
O papel e responsabilidades do agente no Call Center  
O Cliente (necessidades, expectativas e satisfação)  
Comunicação e Atendimento eficaz  
Configuração e operação dos Call Centers  
A eficácia de uma Gestão de Contactos no SAC  
Resolução de Conflitos / Clientes difíceis  
A condução da comunicação em Inbound/Outbound

### **Carga Horária:**

33 Horas