

Protocolo e Atendimento



TIME TO TRAIN

Formação Profissional

www.timetotrain.pt

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:

Dotar os participantes de conhecimentos, técnicas e comportamentos necessários à compreensão da função atendimento no contexto da organização e à sua importância como veículo da imagem da mesma.

Conteúdo Programático:

O enquadramento da função atendimento na Organização

Atendimento profissional, Imagem e Qualidade de Serviço

O Atendedor e a organização

A relação atendedor/cliente

Técnicas comportamentais para o atendimento eficaz

Plano resolutivo no atendimento

Regras de Protocolo

Carga Horária:

14 Horas

Nota:

O conteúdo programático apresentado poderá ser ajustado de acordo com as necessidades e objectivos dos participantes.