

DESTINATÁRIOS

Pessoas que se encontrem numa situação de emprego ou de desemprego, com idade mínima de 18 anos

Todos os interessados em aprender ou aperfeiçoar conhecimentos no planeamento e desenvolvimento de atividades de tempos livres.

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.

CONTEÚDOS

- - Perfil e funções do atendedor
 - Características / qualidades de um Atendedor Profissional
- Atendimento - conceitos gerais
 - Atendimento / venda
 - Atitude / comportamento
- Diagnóstico de necessidades
 - Origem das motivações / necessidades
 - Análise prévia do perfil de cliente
 - Estrutura de um guião de “perguntas tipo”

- -Etapas do processo atendimento
 - Abordagem inicial
 - Prestação do serviço
 - Despedida
 - Operações de caixa
- Atendimento na receção e tratamento de reclamações

METODOLOGIA DE ENSINO

Espaço equipado com todos os recursos didáticos necessários, mobiliário que respeite as regras de ergonomia dos formadores e dos formandos.

Espaço amplo o suficiente para permitir a concretização de dinâmicas de grupo.

As sessões serão participadas e dinamizadas a partir de:

- Exercícios e oralidade

A avaliação da formação é constituída por testes e/ou trabalhos.

Documentação de apoio com o desenvolvimento de temas abordados durante a formação.

INVESTIMENTO

O formando está sujeito ao pagamento de uma taxa de inscrição, no valor de € 20,00. Este montante não terá que ser despendido pelo formando, será deduzido no valor do subsídio de alimentação que vai receber por cada dia de formação (€ 4,77)

O formando associado a sindicato afeto à UGT tem direito ao desconto de 50% sobre o valor da taxa de inscrição.

O formando que frequente formação modular certificada na condição de “desempregado” está isento de pagamento da taxa de inscrição.

CERTIFICAÇÃO

No final do curso os participantes receberão um Certificado de Qualificações, quando alcancem os objetivos definidos e com participação em, pelo menos, 90% da duração da formação.

