

**LOCAL:** Lisboa

**DURAÇÃO:** 14 Horas

**HORÁRIO:** das 09h às 13h e das 14:30 às 17:30

**DESTINATÁRIOS:**

**Todos os profissionais que trabalhem no setor da saúde**

O atendimento é hoje assumidamente entendido como decisivo quer pela influência direta no volume de negócios quer na fidelização de clientes ou ainda, pelo impacto na imagem projetada pela organização para ao seu público. Mas o mais importante, o atendimento pode ser um fator diferenciador!

Ser competitivo hoje pela qualidade, pela diversidade de oferta ou mesmo pelo preço é cada vez mais difícil, pois tudo é copiável, menos as PESSOAS!

**Objetivo Geral:**

- 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.

**Percurso pedagógico:**

- Perfil e funções do atendedor;
- Atendimento - conceitos gerais;
- Diagnóstico de necessidades;
- Etapas do processo de atendimento.