

LOCAL: Lisboa

DURAÇÃO: 7 Horas

HORÁRIO: das 09:30 às 13h e das 14:30 às 18h

DESTINATÁRIOS:

Todos os profissionais que façam atendimento telefónico

O contacto telefónico é muitas vezes a primeira interação entre cliente e empresa. Esse momento deixa uma imagem no cliente boa ou má dependendo do profissionalismo e da eficácia de atende. Esta 1ª imagem, que o cliente constrói da empresa é, muitas vezes, a que fica por muito tempo.

Ajude a sua empresa atendendo ousando o telefone de forma profissional.

Saiba como agilizar o processo de comunicação e conseguir um atendimento pró-ativo mais eficaz e efetivo. Venha TREINAR!

Objetivo Geral:

- O atendimento telefónico como ferramenta estratégica das organizações;
- Os fatores que determinam um atendimento de excelência.

Percurso pedagógico:

- O Atendimento e a imagem da Organização;
- Comunicação Eficaz;
- Etapas do atendimento e objeções;
- Competências interpessoais com o cliente.