



**ACIF**

Câmara de Comércio  
e Indústria da Madeira

## PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

### Atendimento de Excelência

#### CRONOGRAMA

**Data:** 12 e 13 de dezembro de 2019

**Horário:** 9h00 – 13h00 e 14h00 - 17h00

**N.º Horas:** 14 horas

**Local:** ACIF-CCIM (Rua dos Aranhas, 26)

#### PLANO DE SESSÃO / PROGRAMA

##### GERAL

**Entidade Formadora:** ISQ (Dra. Márcia Maia)

**Área de Formação:** 341 - Comércio

##### DESTINATÁRIOS

Profissionais que exerçam ou pretendam vir a exercer funções no âmbito das quais realizem atendimento ao Cliente.

**Requisitos Mínimos** Não aplicável

##### OBJETIVOS

Com esta formação os formandos irão desenvolver competências e estratégias que lhes permitam prestar um atendimento de excelência, capacitando-os a:

- Reconhecer a importância de um atendimento de qualidade na imagem da Empresa;
- Identificar os comportamentos-chave que estão na base de um atendimento de qualidade;
- Utilizar as técnicas de acolhimento e de despedida para criar uma boa impressão inicial e final;
- Utilizar as estratégias comportamentais para estabelecer uma relação positiva e de empatia;
- Identificar a importância de uma linguagem cordial, positiva, segura, clara, e envolvente na resolução das situações;
- Desenvolver competências de atendimento nos diferentes canais: telefónico e presencial

##### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

###### 1 - A importância da qualidade do serviço ao Cliente e o seu impacto na imagem criada:

- Identificar as exigências e necessidades do Cliente
- Compreender a complexidade da produção de um atendimento de qualidade
- Como proporcionar uma experiência positiva: os comportamentos críticos do atendimento

###### 2 - Regras base do Atendimento: As primeiras e últimas impressões de um Atendimento de Qualidade (atendimento presencial e telefónico)

- Apresentação e organização do posto de trabalho/ receção: Tudo conta!
- Criar primeiras impressões extraordinárias: o quê e como dizer?
- Disponibilidade, atenção, simpatia e personalização
- A última impressão: Despedir-se, mostrando disponibilidade e atenção para futuras situações
- Prestação do serviço: Do diagnóstico à resolução/apresentação de soluções e tratamento de eventuais reclamações

###### 3 - Prestação do serviço: Do diagnóstico à resolução/apresentação de soluções:

- A atitude de investigação e reformulação para melhor compreender as necessidades do Cliente
- Escutar ativamente e reformular para filtrar informação relevante e garantir a compreensão
- Tipos de perguntas diferentes para identificar diferentes necessidades
- Desenvolver a escuta ativa e promover a empatia
- O Encaminhamento
- Reconhecer o impacto da linguagem não-verbal no desenvolvimento de uma relação positiva, nos vários canais de atendimento.

##### FORMA DE ORGANIZAÇÃO DA FORMAÇÃO



# ACIF

Câmara de Comércio  
e Indústria da Madeira

## PLANO DA AÇÃO

(Cronograma / Plano de sessão/ Programa)

### Atendimento de Excelência

<b>MODALIDADE DA FORMAÇÃO</b>	
Inicial	Presencial
Aperfeiçoamento	
Formação Contínua/Atualização	
<b>MÉTODOS PEDAGÓGICOS</b>	
Afirmativo	Projectão de <i>Power Point</i> , com recurso ao Projector de Vídeo;
Interrogativo	Flip Chart
	Manual de apoio
<b>MÉTODOS DE AVALIAÇÃO</b>	
Avaliação aos Formandos: Não aplicável	
Avaliação da Formação: Preenchimento do Questionário de Avaliação Formando, pelos formandos, no final da ação de formação; Questionário de Avaliação Formador, a preencher no final da mesma pelo formador.	

#### PREÇO POR INSCRIÇÃO

**ASSOCIADOS DA ACIF-CCIM** € 160,00

**NÃO ASSOCIADOS** € 210,00

#### CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

##### PAGAMENTO E CANCELAMENTO DAS INSCRIÇÕES

- 1) Todos os custos de participação indicados estão isentos de IVA (cfr. Art. 9º do CIVA);
- 2) **Desconto de 10%** para as entidades com 3 ou mais inscrições na mesma ação (não acumulável), desde que a ação não seja objeto de financiamento pelo FSE ou outro Fundo;
- 3) O pagamento das inscrições deve ser feito em dinheiro, multibanco, por cheque à ordem da ACIF-CCIM ou por transferência bancária, através do NIB 0018 0008 01483436020 18 (Por favor, enviar por fax: 291206868 ou por e-mail: [geral@acif-ccim.pt](mailto:geral@acif-ccim.pt) o comprovativo da transferência);
- 4) As inscrições deverão ser pagas até **5 dias úteis** antes do início da ação de formação; Caso não seja regularizado o pagamento dentro do prazo estipulado, a ACIF-CCIM reserva o direito de anular a respetiva inscrição;
- 5) Desistências
  - a) As desistências deverão ser comunicadas à ACIF-CCIM, por escrito;
  - b) Nas desistências comunicadas até 5 dias úteis antes do início da ação de formação, será devolvido o valor pago;
  - c) Nas desistências comunicadas entre o 4º e o último dia útil da data de início da ação de formação, será devolvido 50% do valor pago;
  - d) As desistências não comunicadas ou comunicadas a partir da data de início da ação de formação, não serão alvo de qualquer reembolso.

##### ASSIDUIDADE

Após a ação de formação será atribuído um Certificado aos formandos que assistam a pelo menos 80% da sua duração total; no caso, de ações de formação que contemplem avaliação aos formandos, mantém-se a mesma regra da assiduidade (80%), mas o formando terá de concluir a ação de formação com aproveitamento. Este Certificado será entregue ao formando desde que cumpridas as condições de participação.

##### CANCELAMENTO DAS AÇÕES DE FORMAÇÃO

A participação no curso está dependente da confirmação, por escrito, da sua realização e disponibilidade de lugares.

A ACIF-CCIM reserva o direito de cancelar as ações de formação até três dias antes do início das mesmas, comprometendo-se, neste caso, a devolver a importância cobrada.

##### SELEÇÃO DE FORMANDOS

No processo de seleção será dada prioridade a: 1º cumprimento dos requisitos mínimos divulgados no programa; 2º associados da ACIF-CCIM; 3º ordem de chegada das inscrições.

**NOTA:** Numa 1ª fase, serão aceites apenas 2 inscrições por entidade. Posteriormente, havendo vagas, poderão ser aceites mais inscrições.