



Entidade Formadora Certificada

ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

Portaria 256/2005 de 16 de março  
090, 344, 345, 346, 347, 482, 621, 723,  
850, 861, 862

---

## Atendimento e Serviço ao Cliente

**Data:** 30 setembro a 3 de outubro

**Duração:** 16 horas

**Horário:** 9h00-13h00

**Local:** ACIF

**Formadora** com vasta experiência em Técnicas de Venda, Atendimento ao Público e Gestão de conflitos, entre outras áreas

**Investimento:** Associados: 160€ e Não Associados: 195€

**Destinatários:** Todos os potenciais interessados que no âmbito da sua atividade profissional necessitem de desenvolver competências na área das relações interpessoais, atendimento ao público seja presencial, telefónico ou à distância.

### Objetivos da formação

- Identificar os comportamentos e atitudes que espelham uma atitude de serviço
- Construir uma experiência diferenciadora para o cliente

## Programa

### COMPREENDER OS DESAFIOS DE UM ATENDIMENTO DE SUCESSO

- Noção do serviço esperado e percebido em empresas/serviços públicos
- Importância da postura, do comportamento e vestuário
- O proibido: a indiferença, o desinteresse e a falta de cortesia

### AS ATITUDES NA RELAÇÃO COM OS CLIENTES/CIDADÃOS

- Compreender o impacto de uma abordagem positiva, com sorriso e empatia, ao telefone e face a face
- Utilizar uma linguagem clara, simples, direta e compreensiva



Entidade Formadora Certificada

ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:

Portaria 256/2005 de 16 de março  
090, 344, 345, 346, 347, 482, 621, 723,  
850, 861, 862

- Adotar o comportamento correto em situações tensas
- Mostrar-se disponível para ouvir o cliente/cidadão
- Transferir uma chamada, colocar em espera e avaliar o grau de irritação e/ou de emergência

### **GERIR AS EMOÇÕES**

- Tratar de forma eficiente uma reclamação, insatisfação ou litígio

### **MELHORAR A RESISTÊNCIA AO STRESS**

- Manter a postura calma, manter a distância em situações emocionalmente fortes
- Acompanhar, tranquilizar

### **Metodologia da formação Atendimento**

Realização de exercícios e simulações de situações reais, para que os participantes identifiquem os seus comportamentos e avaliem as suas próprias reações.