

## ATENDIMENTO AO PÚBLICO – 20h

### **OBJETIVO:**

Entender a importância de um bom atendimento ao cliente. Aprender técnicas de atendimento e conhecer quais são as dificuldades e desafios na comunicação com os diferentes públicos. Saber qual é a postura adequada deste tipo de profissional e conhecer estratégias para administrar situações difíceis.

### **PÚBLICO-ALVO:**

Secretárias, bancários, comerciantes, balconistas e todos aqueles profissionais que lidam diretamente com o público.

### **METODOLOGIA:**

Aulas práticas, onde cada conceito, após uma breve explanação teórica, é executado, através de exemplos dirigidos e exercícios práticos, otimizando e reforçando o aprendizado.

### **EMENTA:**

- O atendimento como diferencial no mercado de trabalho.
- Competências do profissional de atendimento.
- Comunicação: uma ferramenta de trabalho no atendimento ao público.
- Situações críticas no atendimento e saídas alternativas. (Objeções e reclamações dos clientes).
- Cliente nervoso / cliente mal educado / cliente que não entende.
- Erros ou problemas causados pela empresa.
- Etiqueta empresarial – noções básicas.
- Ética profissional.
- Atendimento telefônico.
- Atendimento pessoal e relacionamento interpessoal

- Fidelização de clientes.
- Atitudes que facilitam estabelecer relacionamentos mais produtivos.
- Incentivando o trabalho em equipe.
- Técnicas de atendimento ao público.
- Estratégias para administrar situações difíceis.

**Contatos:**

- Fone: (92) 3216-3080 | 3086 | 3088
- Email: [secretaria.fram@redeamazonica.com.br](mailto:secretaria.fram@redeamazonica.com.br)
- Visite nosso site: <http://fundacaoredeam.com.br>