



CURSO:

ATENDIMENTO



Carga horária: 4 horas

Data: 14 de maio de 2015

Horário: das 17h às 21h

Local: SIGEP - Rua Augusto Severo, 1050
Alto da Glória - Curitiba (PR)

Certificado: SESI

INVESTIMENTO: GRATUITO

OBJETIVO:

- Entender/Conhecer as melhores formas de atendimento ao público interno e externo;
- Identificar os problemas e determinar as melhores práticas para excelência do atendimento;
- Aplicar os princípios da qualidade ao atendimento.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- Mercado;
- Qualidade em serviços;
- Triângulo do serviço;
- Satisfação do cliente;
- Os três possíveis atendimentos;
- Atendimento interno;
- Razões para a excelência;
- Tratamento x atendimento;
- Tratamento;
- 7 atitudes;
- Tipos de atendimento;
- Estratégias no atendimento;
- Princípios fundamentais para imprimir qualidade ao atendimento;
- O profissional de atendimento;
- Os sete pecados do atendimento;
- As 15 competências fundamentais para a linha de frente.

