A BUSCA DA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Apresentação

O treinamento a A BUSCA DA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE INTERNO E EXTERNO investe no desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada para o cliente, começando pela garantia da excelência no atendimento. Atender bem exige profissionalismo e constante aprimoramento. É também um fator essencial para a construção de uma imagem institucional sólida. Este evento busca, além da melhoria do atendimento interno e externo, elevar o nível de motivação dos atendentes, destacando seu papel como agente transformador das relações entre o público e a Organização.

Este evento contribui para que o profissional responsável pelo atendimento redescubra sua identidade e valorize seu papel na organização e na sociedade, iniciando um processo de aperfeiçoamento contínuo, que lhe proporcione maior realização pessoal e participação na melhoria de sua instituição, assim como assegure maiores benefícios para os clientes internos e externos.

Objetivo Geral

Este curso tem por objetivo proporcionar aos participantes uma oportunidade de revisar seus papéis profissionais, despertando a capacidade criadora, estimulando-os a desenvolver técnicas e habilidades essenciais à solução de problemas no contexto organizacional, além das melhorias no atendimento interno e externo.

Objetivos Específicos

- Sensibilizar, incentivar e motivar sobre a excelência no atendimento ao cliente interno externo em tempos de *home office*, enfatizando a importância do crescimento baseado:
    - no Ser Humano como principal fator de competitividade;
    - na importância de melhorias na produtividade, atendendo a necessidade urgente de fazer mais com menos;
    - na necessidade de um novo perfil profissional baseado no empreendedorismo, no amor ao trabalho, no compromisso ético, na autonomia da busca do conhecimento, no desenvolvimento das fortalezas e no gerenciamento das fraquezas;
    - na importância da Inovação e da Excelência nos processos, produtos e serviços;
    - no desenvolvimento do trabalho em equipe inclusive remotamente;
    - na valorização do ambiente virtual de trabalho;
    - na promoção do comprometimento funcional;
    - na melhoria no clima organizacional;
- Propiciar o autoconhecimento e desenvolver nos participantes as competências e técnicas de organização do trabalho, no controle da ansiedade e na gestão do tempo necessários para a produtividade do trabalho em equipe.
- Projetar uma imagem favorável da organização na sociedade investindo o FOCO NO CIDADÃO.

Público Alvo

Todos os profissionais que atendem ao cliente interno e externo.

Conteúdo Programático

1. A NOVA FACE DA GESTÃO: PRIORIDADE É O ATENDIMENTO AO CLIENTE

Atender é servir

- A diferença entre tratar bem e atender bem
- Satisfação do cliente
- Além das Expectativas
- Como lidar com situações ou clientes difíceis
- Análise do perfil psicológico do cliente

- Estratégias para fidelização
- A qualidade no atendimento
- Atitudes que melhoram a qualidade no atendimento e comportamentos que prejudicam a comunicação;
- O cliente é a pessoa mais importante no cenário profissional;
- Interpretando o cliente e superando expectativas;
- Harmonização (percepção em como lidar com diferentes públicos);
- Administração de conflitos e solução de problemas;
- Acertos e erros no atendimento;
- A humanização do atendimento;
- Ética e responsabilidade;
- Princípios para um bom atendimento: disponibilidade, acolhimento, confiabilidade, empatia, segurança, aparência, criatividade, cortesia, resposta.
- Motivação para a qualidade e integração de equipes
- Gerenciamento do Relacionamento com o Cliente

O ATENDIMENTO DE EXCELÊNCIA
Desenvolvendo competências para alavancar e elevar os resultados da organização;
Habilidades para o atendimento;
Atitude / Postura;
Comunicação Empática;
Resistência à frustração;
Criatividade e inovação na solução de problemas;
Presteza no atendimento e correção das informações;
Definição de diretrizes para o tratamento de reclamações;
Concentração, foco e trabalho;
Tipos de comportamento: assertivo, agressivo e reativo;
Ser feliz em Servir

Instrutor: Equipe Supercia 63

Carga Horária: 16 h/a.

Dados para Empenho:
Supercia Capacitação e Marketing LTDA.
CNPJ: 11.128.083/0001-15
Av. Eduardo Elias Zahran, 420 - Jardim Paulista – Campo Grande - MS - 79050-000
Certidões Negativas: http://www.supercia.com.br/certidoes
Dados Bancários: Banco do Brasil: Ag. 2936-X c/c: 132867-0