

TELEATENDIMENTO - TEL

Objetivo Geral

Treinar profissionais com técnicas de teleatendimento para resolverem com mais eficiência as questões que surjam no embate cotidiano com o público não-presencial.

Objetivos Específicos

Ao final do curso, o participante será capaz de:

- Compreender a importância do profissional de teleatendimento para o bom funcionamento de uma instituição;
- Aprender a importância do uso correto da língua para uma comunicação sem ruídos;
- Entender a importância do equilíbrio emocional para um bom atendimento.

Metodologia

Aula expositiva, com apoio de apostila, utilização e projeção de slides, simulações de situações, debates, dinâmica de grupo e exercícios práticos.

Conteúdo Programático

- A importância do profissional de teleatendimento;
- Características de um atendimento;
- A comunicação eficaz;
- Como Falar Corretamente;
- Excelência no atendimento.

Bibliografia Indicada

PIMENTEL, Carlos. *Português Descomplicado*. Rio de Janeiro: Saraiva Editora, 2010.

NEVES, Adilson Romualdo. *Qualidade no Atendimento - A Chave para o seu Sucesso Pessoal e Empresarial*. São Paulo: Qualitymark, 2008.

QUEIROZ, Cláudio. *As Competências das Pessoas*. DVS Editora, 2007

DANTAS, Edmundo Brandão. *Atendimento ao público nas organizações*. São Paulo: Senac São Paulo

MOREIRA, Isabel. *A excelência no atendimento*. São Paulo: Lidel.

Performance Research Associates. *Atendimento Nota 10*. São Paulo: Sextante

HOPSON, Barrie. *Atendimento ao cliente: 12 degraus para o sucesso*. São Paulo: Nobel

FINCH, Lloyd C. *Cortesia ao telefone e atendimento ao cliente*. São Paulo: Qualitymark

Carga horária: 15 horas

Atualização: 15/09/2011 Revisão: 00 Total de páginas: 01
--