



# Curso Formação de Recepcionistas e de Atendentes em São Paulo

## Objetivos

Uma das primeiras pessoas que o cliente vê ao chegar à empresa é a(o) recepcionista. Desta forma, estar de acordo com as diversas exigências do cliente é fundamental para o sucesso deste tipo de profissional. Neste curso, aprenda as diversas técnicas de atendimento ao cliente, inclusive via telefone, e otimize sua capacidade de recepcionar com excelência, contribuindo com sua própria imagem a boa apresentação da sua empresa.

## Público alvo

Recepcionistas, atendentes, secretárias, assistentes, auxiliares e demais profissionais da área administrativa que queiram recepcionar com excelência seus clientes.

## Benefícios

Os participantes deste treinamento obterão conhecimentos específicos sobre a arte de atender bem, possibilitando assim o aumento da lucratividade da empresa através do apoio à fidelização dos clientes. Além disso, recepcionar bem eleva o marketing pessoal deste profissional tão importante nas empresas.

## Metodologia de ensino

Ação educacional com forte conteúdo prático com experimentação das técnicas em exercícios e em casos reais.

## Pré requisitos

Não há pré requisitos específicos..

## Material Didático

- Apostila contendo os slides;
- Estudos de caso;
- Uso de flip-chart;



## Conteúdo Programático

### 1. Comunicação

- Conceito e definição de Comunicação
- Emoção/ Empatia
- Processo de Comunicação
- Comunicação verbal ou não verbal
- Voz e gestos (“o corpo fala”)
- Comunicação Assertiva e barreiras
- Ruídos de comunicação
- Técnicas de Feedback
- Dinâmica - como montar uma figura geométrica

### 2. Organização do seu trabalho no dia-a-dia

- Cuidados com a sala e mesa de trabalho
- Informações e documentos
- Triagem de correspondências recebidas

### 3. Comportamento e postura

- Postura profissional e imagem
- Ética e sigilo profissional
- Comportamento social

### 4. Etiqueta no trabalho

- Trajes e acessórios adequados para o trabalho
- Dicas gerais de etiqueta para o profissional de recepção
- Regras de comportamento

### 5. Mudança de atitude

- Diferença entre o envolvimento e comprometimento
- Avaliação diária do trabalho
- Criando um plano de ação
- Qual é o seu compromisso pessoal?

### 6. A Gestão empresarial e a Gestão do Cliente

- A importância de entender a Missão e os Valores da Empresa onde você atua
- Uma introdução à Gestão de empresas e a Gestão do Relacionamento para com o Cliente – “**CRM – Customer Relationship Management**”

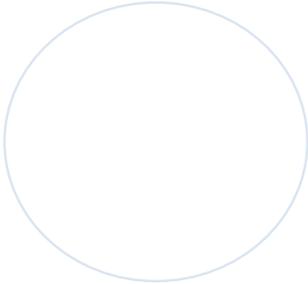


## **7. A caracterização e relacionamento para com o Cliente**

- O cliente e seus perfis heterogêneos
  - Percepção dos clientes
  - Características dos clientes
  - Necessidades dos clientes
  - Encantamento e fidelização do cliente
- Relacionamento com o cliente
  - A evolução do relacionamento com o cliente
  - Desafios – Lidando com clientes difíceis (resolução de conflitos)
  - Atitudes positivas - mágica do relacionamento

## **8. Regras & Dicas por Tipos de Atendimento**

- Atendimento Pessoal
  - Dicas para um Atendimento com Qualidade
- Atendimento telefônico
  - Regras de atendimento telefônico
  - Dicas de como atender ao telefone
  - Postura no atendimento
  - Termos inadequados e cuidados com a voz
  - Competências do profissional de atendimento
  - Padronização no atendimento
  - Agenda telefônica
  - Atualização
  - Formas de consulta
  - Registros importantes
  - Formas de Consulta
  - Registros importantes
  - Recados
    - Formas de registros
    - Formas de soletrar
    - Horário e formas de transmissão
- Atendimento Eletrônico/Virtual
  - Como responder os e-mails
  - Cuidados com a linguagem formal
  - Gestão do Tempo (limites/horários para responder e-mails)



---

---

*Material desenvolvido para o treinamento em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.*

---

---