

## **OBJECTIVOS:**

Toda a Empresa ou Organismo cuida da sua imagem e esforça-se por melhorá-la. O primeiro contacto do exterior com a Empresa é o contacto telefónico, sendo portanto a forma de atender um elemento essencial de Relações Públicas. Este curso tem por finalidade ajudar a vencer algumas dificuldades proporcionando meios que possam simplificar esta tarefa.

Por isso é muito importante: Conhecer bem a empresa, Atender com amabilidade; Utilizar as regras de comunicação no atendimento.

## **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

O impacto da função atendimento ao nível da empresa e do cliente: factores críticos de sucesso.

A Valorização da imagem da Empresa.

A Preparação do script telefónico.

Optimização da comunicação.

Escolha das palavras como instrumento de trabalho e utilização correcta da voz como veículo de motivação e simpatia.

Descobrir as potencialidades dos instrumentos de trabalho indispensáveis à função do atendimento telefónico.

O que se deve evitar: erros comuns.

## **DESTINATÁRIOS:**

Todos os colaboradores designadamente os que possuem responsabilidades ao nível do atendimento telefónico e encaminhamento de chamadas.

**Nº DE HORAS: 15 horas**