

### **Excelência no atendimento para profissionais de segurança**

- Importância do bom atendimento para a imagem da empresa no mercado
- Atendimento com qualidade - O encantamento do cliente
- Atitudes positivas do profissional de atendimento ao público
- Fatores que determinam o sucesso no atendimento ao público
- Como medir o nível de satisfação de nossos clientes
- Momento da verdade no atendimento
- Etapas que fazem o sucesso do trabalho da equipe de segurança
- O perfil do profissional do terceiro milênio
- Atribuições dos profissionais de segurança – funções específicas
- Normas e regulamentos no trabalho – atuação em caso de emergência
- Fontes de motivação no trabalho
- Desenvolvendo a empatia pelo problema do cliente
- Frases positivas ao atender/ frases que devem ser evitadas
- Cortesia e objetividade – revertendo situações negativas em positivas
- Como identificar as verdadeiras necessidades dos clientes
- A importância de “ouvir” positivamente o cliente
- Como lidar com a agressividade do cliente e manter uma atitude positiva
- Entenda seu cliente externo e seu cliente interno
- O Processo da comunicação - Fatores de melhoria no seu desempenho verbal
- Barreiras da comunicação
- Ferramentas de controle das emoções básicas: como controlar a preocupação, a ira, a depressão
- Como receber reclamações e críticas no seu trabalho com competência emocional
- Técnicas de argumentação para o atendimento de reclamação com competência emocional
- Simulações baseadas em situações reais