

Integração, motivação e excelência no atendimento

Módulo I – Motivação e trabalho em equipe (04h00).

- Papel e a contribuição de cada um para os resultados da empresa
- Comprometimento como fator essencial para eficácia do trabalho na empresa
- Processo da comunicação para a melhoria do relacionamento com clientes internos e externos
- Elementos verbais e não verbais da comunicação gestos, olhares, movimentos faciais e corporais
- Trabalho em equipe X trabalho individual
- Autopercepção e percepção das diferenças individuais
- Fontes de motivação no trabalho
- Apresentação de filme e reflexão
- Clima de trabalho confiança, cooperação e comprometimento com resultados

Módulo II – Técnicas de atendimento ao cliente (04h00)

- Importância do bom atendimento para a imagem da empresa no mercado
- O encantamento do cliente
- Atitudes positivas do profissional de atendimento
- O Perfil do profissional do terceiro milênio
- Papel do profissional de atendimento
- Fatores que determinam o sucesso no atendimento
- Desenvolvendo a empatia / estabelecendo rapport
- Regras de ouro para um bom Atendimento

Módulo III – Técnicas de atendimento com competência emocional (04h00)

- 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
- Roteiro de atendimento eficaz
- Como lidar com a agressividade do cliente e manter uma atitude positiva
- Importância das emoções em nossas vidas / competência emocional
- Como ser um vencedor/padrões mentais que levam à excelência
- Ferramentas e técnicas para administrar as emoções
- Como atender reclamação com competência emocional

Módulo IV – Comunicação e voz (04h00)

- Você conhece a sua voz?
- Como acessar a voz na transmissão da mensagem com maior segurança e credibilidade
- Autoavaliação para a percepção da sua voz
- Tipos de vozes e impressões transmitidas durante o atendimento aos clientes.
- Exercícios para clareza da articulação (dicção), ritmo e velocidade da fala, entonação e projeção vocal
- Como evitar as consequências do mau uso vocal e auditivo rouquidão, cansaço e falhas na voz, nódulos (calos) vocais, zumbidos e surdez
- Como aprimorar os recursos vocais