

*Destaque-se no
mercado de trabalho.*

CURSOS DE ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL

Excelência no Atendimento ao Cliente

Programa 2011

OBJETIVOS:

Capacitar os participantes a compreenderem as novas realidades dos mercados; conscientizarem-se da importância do atendimento como instrumento que gera vantagem competitiva; desenvolverem competências para melhorar a qualidade do relacionamento e comunicação com os clientes; estimulá-los a se desenvolverem profissionalmente e, a trabalharem em equipe.

A QUEM SE DESTINA:

Profissionais que se relacionam com o público.

PROGRAMA:

1. O Atendimento ao Cliente em um mundo Globalizado
 - Vivendo num mundo Globalizado
 - As rápidas mudanças nas atitudes do mercado consumidor
 - Pesquisas de satisfação do Cliente - o que eles dizem?
 - O alinhamento do atendimento com a missão e valores
 - Como está o seu atendimento?

2. Excelência no Atendimento ao Cliente Interno e Externo
 - O conceito de Atendimento
 - O ciclo de serviços – Visão sistêmica (a empresa como uma grande equipe)
 - Criando uma cultura de atendimento e valorização do cliente externo e interno
 - Mas afinal, o que é atender bem?

3. Administração de conflitos
 - Como lidar com um cliente irritado

4. Estilos comportamentais no atendimento
 - Como perceber o estilo comportamental próprio e dos clientes
 - Estratégias e técnicas para lidar com os diferentes estilos

5. Comunicação com o cliente Interno e Externo
 - Comunicação verbal e não verbal
 - Tipos de clientes e como lidar com eles
 - Não – uma palavra que afasta

6. Carreira Profissional – A nova realidade
 - Autodesenvolvimento
 - Habilidades e competências necessárias para um profissional de Atendimento
 - Trabalho em equipe

7. Plano de ação
 - Melhoria profissional (atitudes e habilidades)

CARGA HORÁRIA:

12 horas/aula.

Datas	22, 23 e 24 de fevereiro de 2011*
Horário	das 19h às 22h30
Local	Campus Jacarandás
Endereço	Av. Industrial, 1455 - Santo André/SP

*Datas sujeitas à alteração conforme número de inscrições na turma.

CORPO DOCENTE:

PROFESSOR: Maria Tereza Marani

Curriculum Resumido:

MBA em Desenvolvimento e Gestão de Pessoas. Consultora, atua há mais de 10 anos em cursos na área comportamental. Parceira da Consultoria Alkindar Treinamento e Sócia - MTM Educação Empresarial. Graduação na Universidade Mackenzie, curso de Biologia. Carreira profissional desenvolvida no Banco do Brasil. Atuação no Centro de Treinamento do Banco do Brasil e diversas empresas como: Senac, Fiesp, Henkel, Universidade Corporativa McDonald's, Mahle, Chemyunion Química, Emibra Ind.Com. e outras. Professora de pós-graduação da Fundação Getulio Vargas.

METODOLOGIA:

Exposição acompanhada de estudos de casos, vídeos, dinâmicas e debates durante o treinamento, a fim de trocar informações sobre as experiências vividas bem como despertar o interesse pelo tema e esclarecimento de dúvidas.

CERTIFICAÇÃO:

Será emitido certificado de participação em curso de atualização, pela ESAGS - Escola Superior de Administração e Gestão, aos alunos que obtiverem no mínimo 75% de frequência.

VALOR DO INVESTIMENTO:

Por meio site da ESAGS – www.esags.edu.br/atualizacao

- Incluso material didático;
- Desconto para grupos de 2 ou mais pessoas da mesma empresa;
- Desconto para alunos e ex-alunos

INSCRIÇÕES:

Exclusivamente por meio site da ESAGS – www.esags.edu.br/atualizacao

CANCELAMENTO:

- Pela ESAGS, por falta de quorum: Será devolvido 100% do valor pago. O aviso será feito com, no mínimo, 48h de antecedência do início do curso. O valor também pode ficar como crédito início para outros treinamentos, a critério do aluno.

- Pelo Participante: Será devolvido 100% do valor pago (exceto taxa de inscrição). O cancelamento deverá ser solicitado por fax, telefone ou e-mail, no máximo 48 horas antes do início do curso. Depois deste prazo, não haverá devolução.

IN COMPANY:

Todos os treinamentos disponíveis nos programas abertos podem ser aplicados no modelo **in company**, pois são flexíveis quanto ao formato, duração e foco.

Por meio de um diagnóstico organizacional, nossos profissionais podem desenvolver cursos e treinamentos que atendam, de maneira específica, às necessidades de sua empresa.

Consulte nosso atendimento.