

3330 - ATENDIMENTO DE CLIENTES NA RECEPÇÃO -50 HORAS

Carga horária: 50 horas

OBJECTIVOS

Identificar e aplicar técnicas de atendimento personalizado a clientes.

CONTEÚDOS

- Técnicas de protocolo e imagem pessoal
- Tipologias de clientes
 - Clientes individuais
 - Grupos de clientes
 - Características e comportamentos típicos
- Processos e técnicas de venda
- Atendimento telefónico personalizado
- Tratamento de reclamações e de conflitos
- Tratamento de outras situações especiais
- A Qualidade do serviço de recepção
 - Assistência como atitude permanente

