



Curso: Excelência em Serviços e no Atendimento ao Cliente

Objetivos de aprendizagem: Esta disciplina tem por objetivo oferecer insumos para que, ao final do curso, os participantes sejam capazes de:

- Identificar que o cliente mais importante é a pessoa que está ao nosso lado;
- Acreditar na importância do atendimento de excelência a todas as pessoas;
- Perceber a interdependência das diversas áreas da organização;
- Reconhecer a importância do trabalho de equipe;
- Perceber a importância da comunicação verbal e não verbal na interação com os clientes;
- Valorizar o autoconhecimento e autodesenvolvimento.

Programa:

1. Apresentação;
2. Mudanças no relacionamento com o cliente;
3. Necessidades e Expectativas dos Clientes no séc. XXI;
4. Conceito de qualidade;
5. Empatia e Personalização do atendimento;
6. Comportamento frente à reclamações;
7. Mensagens eletrônicas e atendimento telefônico;
8. Hospitalidade nas relações humanas e no âmbito empresarial;
9. Importância e vantagens do trabalho em equipe;
10. Regras básicas de comportamento social;
11. Choque de gerações (Baby Boomers, X, Y, Z);
12. Diferença entre trabalhar em grupo e trabalhar em equipe;
13. Inovação e Superação de expectativas na prestação de serviços

INSTRUTOR

José Luiz Matias, Administrador, com Licenciatura em Letras pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Pós-graduado em Gestão da Qualidade pela FGV/RJ. Mestre em Educação pela Universidade Estácio de Sá (UNESA). Mestre em Literatura Brasileira pela UERJ. Doutor em Estudos de Literatura pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Atuou na área de Gestão de Pessoas na Petrobras, por mais de 20 anos. Professor de Gestão de Pessoas em cursos de pós-graduação da AEDB. Ex-Professor de Comunicação Escrita Empresarial na Universidade Petrobras e Palestrante da MR Eventos.

Data: 25 e 26 de março de 2015

Início: 08h

Coffee break: 09h às 09:15h

Almoço: 12h às 13h

Coffee break: 15h às 15:15h

Término: 17h