

Ref: CT 1103

<b>Carga Horária</b>	8 horas
<b>Instrutor</b>	Dra Beatriz M <sup>a</sup> Nogaroli
<b>Publico alvo</b>	Recepcionistas, atendentes do CAC (atuantes ou em fase de integração na função), equipe de Coleta e Gestores de equipe de atendimento (chefes, supervisores, gerentes).
<b>Objetivos</b>	1. Estimular a melhoria do desempenho e nível profissional no Atendimento ao Cliente; 2. Compreender o perfil do nosso cliente para melhor atendê-lo; 3. Conscientizar o atendente da sua parcela de responsabilidade na qualidade do serviço e na satisfação do cliente.
<b>Programa do Treinamento</b>	1. Introdução 2. Criando magia 3. Preparando-se para o atendimento 4. Imagem e credibilidade 5. Entendendo o cliente 6. Competências no Atendimento 7. Prováveis situações adversas 8. Interpretação do pedido médico 9. Atendimento telefonico 10. Fechando o atendimento
<b>Metodologia</b>	Aula expositiva com recursos didáticos . Espaço para troca de experiências entre os participantes, com a condução do instrutor.
<b>Detalhes e Orçamento</b>	Preencher o formulário disponível no site