



## Curso Agora é com você Operador de Telemarketing e Call Center

***Dentro de um enfoque mais abrangente poderíamos descrever dezenas ou até centenas de benefícios e necessidades das empresas que são atendidas quando se implementa um serviço de atendimento ao consumidor – SAC, entretanto podemos destacar alguns aspectos estratégicos que são relevantes:***

- a) prover mecanismos para que a empresa mantenha o consumidor informado sobre a adequação dos produtos e serviços aos Regulamentos e às Normas Técnicas, contribuindo para que ele faça escolhas de maneira melhor e com bases fundamentadas, tornando-o mais consciente de seus direitos e responsabilidades do provedor;***
- b) fornecer subsídios para a área industrial ou de processos melhorarem continuamente a qualidade de seus produtos e serviços, tornando a empresa mais competitiva;***
- c) comunicar ao mercado as diferenciações dos produtos e/ou serviços oferecidos, no que tange à qualidade, usabilidade e facilidades de acesso e assim fazer do atendimento ao cliente um dos próprios e primordiais benefícios e de diferenciação da oferta;***
- d) tornar o consumidor parte efetiva do processo de melhoria da qualidade.***

***Desta maneira, todo planejamento e execução efetiva de um Plano de Atendimento deve contemplar como um de seus aspectos fundamentais o aprimoramento contínuo do Operador, pois ele é a base de todo o processo e em muitos casos, o único elo de ligação efetiva (e humana) com o consumidor, já que os processos estão cada vez mais automatizados. Por outro lado, as pesquisas mostram que somente uma pequena parte das reclamações dos clientes estão voltadas para aspectos técnicos, o restante está relacionado a aspectos comportamentais, de comunicação e de relacionamento.***

***Logo - Agora é com você Operador!***



## Objetivo

Oferecer aos participantes informações sobre a qualidade no atendimento como um diferencial para a conquista e fidelização do cliente. Promover a automotivação, o entusiasmo, a flexibilidade e a iniciativa na resolução dos problemas e implantar uma filosofia de atendimento com foco total no cliente.

O curso não cria “Atendentes Modelo”, mas procura fazer com que cada participante perceba a importância do seu trabalho, bem como identificar suas limitações pessoais, e a partir daí, usando suas habilidades e novos conhecimentos adquiridos, possa melhorar cada vez mais seu desempenho, mantendo uma postura adequada e comunicação assertiva no relacionamento com clientes.

## Público Alvo

Profissionais de atendimento a clientes/consumidores em geral, atendimento interno ou externo, telefônico, pessoal, via internet ou carta, Supervisores com responsabilidade no atendimento de clientes e demais profissionais que buscam se aperfeiçoar na área.

## Benefícios

Aprimoramento substancial de profissionais de atendimento e/ou relacionamento com o cliente, preparando-os para:

- Reagir em situações emergenciais e não previstas;
- Assimilar rapidamente o perfil ideal de atendimento para cada determinado tipo diferente de ação, produto/serviço e perfil de cliente;
- Ser pré e pró-ativo, excedendo às expectativas do cliente.

## Metodologia de ensino

Exposições dialogadas, dinâmicas em grupo, aula prática e teórica com análise de situações reais de trabalho.

## Pré-requisitos

Não existem pré requisitos mandatórios para este treinamento; no entanto, experiência de trabalho em serviço de atendimento, telemarketing ou atividades relacionadas é recomendada, bem como conhecimentos básicos da língua portuguesa, na parte de comunicação oral especificamente.



## **Conteúdo Programático**

### **1. Conceito de SAC**

### **2. Como começar bem sua jornada de trabalho**

### **3. Aplicações práticas de atendimento**

### **4. O Atendimento ao Cliente e suas dinâmicas:**

- Calma
- Atenção
- Voz
- Agilidade
- Cliente
- Stress
- Não faça!
- Esclarecer e direcionar as dúvidas e /ou solicitações dos clientes
- Pró-atividade no atendimento
- Enfrentando desafios
- Telefone sem fio

### **5. Auto-análise das habilidades de escuta**

### **6. Orientações para aplicar durante sua jornada de atendimento**

### **7. Dicas para você ser um profissional de sucesso**

**Carga Horária:** 4 horas

Apostila, material de apoio e coffee-break.

## **Certificação**

O Grupo Treinar confere certificado de conclusão de curso.



### Mini Currículo:

Facilitadoras:

Stella Stockler e Nadir Amorim

Consultoras e facilitadoras de cursos voltados ao **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**, atuando há mais de 18 anos em cargos de gerência de SAC em empresas como Parmalat Brasil, TPI (Telefônica) entre outras, aplicando treinamentos nas áreas de produtos e serviços, atendimento ao cliente, monitoramento, motivação, auto estima e liderança.