

# EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

## Objetivos

Melhoria na qualidade do atendimento  
Conhecer técnicas para gerar encantamento aos clientes  
Satisfação pessoal na realização de suas atividades  
Entender os diferentes tipos e necessidades dos seus clientes

## Publico Alvo

Profissionais de atendimento, telefonista, recepcionista, telemarketing, etc

## Carga Horária

8 horas

## Programa

- O tempo está mudando
- O que motiva o comportamento do cliente
- 7 pecados no atendimento do cliente
- 10 atitudes que encantam o cliente
- Percepção, respeito e motivação
- Atendimento de sucesso
- Atendimento telefônico
- Tele atendimento (ativo e receptivo)
- Clientes difíceis de lidar
- Administrando reclamações
- 6 segredos para acalmar o cliente
- Inteligência emocional
- Trabalho em equipe