



EDUCAÇÃO EMPRESARIAL

Palestra / 2 horas

EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

Objetivos

Sensibilizar o participante para a importância da excelência do atendimento num mundo em transformação e a alta competitividade, fornecendo-lhe informações para superar as dificuldades.

A quem se destina

Gerentes, coordenadores, supervisores, analistas, assistentes, técnicos e demais profissionais cujas atividades envolvem funções de comando, liderança de equipe e relacionamento com o público de um modo geral.

Ementa

O mundo em transformação
Conceito básico de Excelência
Fundamentos Essenciais
Tipos de clientes
Como encantar o cliente
Porque se perde um cliente

Uso do telefone e *e-mail*
Atitudes Perigosas x Atitudes Vencedoras
Técnica do espelho

Investimento

Quando o evento for livre – aberto ao público de um modo geral – estão incluídos serviços de *coffee break*, certificado de participação e material didático. *In company*, condições a combinar.
Para informações relativas ao valor do investimento e forma de pagamento, acesse no *site* a página **Agenda**.

Certificado

Farão jus ao *Certificado*, os participantes que apresentarem frequência igual ou superior à carga horária prevista.

Material didático

Palestras: os participantes poderão fazer *download* das sinopses das apresentações disponíveis no *site*.
Cursos: as apresentações ou apostilas, quando houver, serão entregues em sala de aula.

Composição das turmas

Em regra, o número de vagas disponibilizadas obedecerá à estrutura oferecida e às características do evento; serão preenchidas de acordo com a ordem de formalização do pagamento.
Os valores das inscrições eventualmente efetuadas que tiverem excedido os limites serão devolvidos – via depósito bancário – ao respectivo responsável (informado no ato da inscrição).

OUTROS CURSOS E PALESTRAS

Para mais informações, visite o nosso *site*. Realizamos eventos *in company*

PALESTRAS: Administração de conflitos ▪ Avaliação de desempenho e indicadores de resultados ▪ Comunicação eficaz ▪ Criatividade, inovação e produtividade ▪ Empregabilidade e qualificação profissional ▪ Ética, cidadania e responsabilidade social ▪ Excelência nos atendimentos ▪ Introdução aos conceitos de qualidade ▪ Motivação e sucesso profissional ▪ Planejamento Estratégico: conceitos essenciais ▪ Trabalho em equipe ▪ Treinamento: estratégia de sucesso

CURSOS: Administração do tempo ▪ Aperfeiçoamento de secretárias e assistentes ▪ Atualização em Língua Portuguesa ▪ Currículo e entrevista de emprego ▪ Desenvolvimento de liderança ▪ Introdução à administração de pessoal ▪ Introdução à gestão organizacional e ao planejamento estratégico ▪ Introdução ao Código de Defesa do Consumidor ▪ Leitura e Interpretação de Textos ▪ Plano de carreira ▪ Reuniões eficazes ▪ Técnicas de oratória e de apresentação em público ▪ Técnicas de redação

Consultor responsável: **Paulo Rezende**