

AT0045

FORMAÇÃO TÉCNICA AUTOMÓVEL

ASSISTÊNCIA EM VIAGEM PARA VIATURAS HÍBRIDAS E ELÉTRICAS





DESTINATÁRIOS | OPERACIONAIS DE
CALL CENTER DE ASSISTÊNCIA EM
VIAGEM



CARGA HORÁRIA | (4H)



OBJETIVOS GERAIS



MÉTODO PEDAGÓGICO



PROGRAMA



OBJETIVOS GERAIS:

- Dotar e elevar os operacionais de Call Center de Assistência em viagem com as capacidades de atendimento para um patamar de excelência.
- Identificar e reagir assertivamente aos comportamentos inesperados, técnicas de gerir conflitos.
- Identificar e criar condições de resolução às dificuldades e obstáculos que podem inviabilizar alguns processos de assistência para veículos Híbridos e Elétricos.



MÉTODO PEDAGÓGICO:

Para o desenvolvimento teórico, conceptual e prático das ações de formação utilizaremos exercícios, jogos e questionários que facilitam a aprendizagem, permitindo pela vivência aplicar as novas competências.

Metodologicamente teremos sempre o seguinte ciclo:

- CONCETUALIZAR
- VISUALIZAR
- INSTRUMENTALIZAR
- INTEGRAR
- APLICAR

Toda a formação será suportada por exercícios práticos, fichas de trabalho, casos ou visionamento de vídeos pedagógicos, adequados a cada uma das 5 etapas da metodologia.



PROGRAMA:

TEMA 1: ATENDIMENTO PERSONALIZADO (POR FASES)

- 1ª. Fase do ciclo de atendimento: Contactar
Sorria e cumprimente
Apresente-se
Personalize
Verifique os dados
Ofereça ajuda
- 2ª. Fase do ciclo de atendimento: Conhecer
Escute
Dê feedback
Faça perguntas fechadas
Reformule
Faça perguntas abertas
- 3ª. Fase do ciclo de atendimento: Conhecer
Proponha soluções
Dê alternativas
Acorde soluções e prazos
Apresente soluções
Flexibilize a respeito a opinião
- 4ª. Fase do ciclo de atendimento: Concluir
Tome nota
Repita o acordo
Despeça-se cordialmente e disponibilize-se
Concluir positivamente
Agradeça e disponibilize-se



PROGRAMA:

TEMA 2: ATENDIMENTO PERSONALIZADO (REGRAS DE CORTESIA)

- REGRAS DE CORTESIA
 - Identifique-se
 - Use o nom e apelido do cliente (Sr. /Sra. D.....)
 - Use POR FAVOR e OBRIGADO
 - Recorra a um tom natural e empático
 - Peça permissão para obter mais informação
 - Acompanhe as esperas e explique as demoras
 - Aguarde que o cliente desligue
- O QUE OS SEGURADOS/CLIENTES ESPERAM DA EMPRESA
 - Pontualidade
 - Honestidade
 - Personalização do Contato
 - Rapidez na resolução
 - Uniformização da informação
 - Disponibilidade
 - Simpatia
 - Empatia
- O QUE OS SEGURADOS/CLIENTES ESPERAM DE SI
 - Que atenda prontamente
 - Que seja cordial e atencioso/a
 - Que dê seguimento ao assunto
 - Que mostre interesse
 - Que resolva com rapidez e eficácia
- O QUE A EMPRESA QUE REPRESENTA ESPERA DE SI
 - Pontualidade
 - Integridade
 - Disponibilidade

GESTÃO DA FORMAÇÃO
IRINA ALPALHÃO
M: +351 966 922 675
IALPALHAO@POLIVALOR.PT



RUA BOMBEIROS VOLUNTÁRIOS DE
CAMARATE (ENTRADA R. DAS OLIVEIRAS)
2680-490 CAMARATE



COMERCIAL@POLIVALOR.PT
+351 214 359 495



WWW.POLIVALOR.PT