

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 gestão de 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:

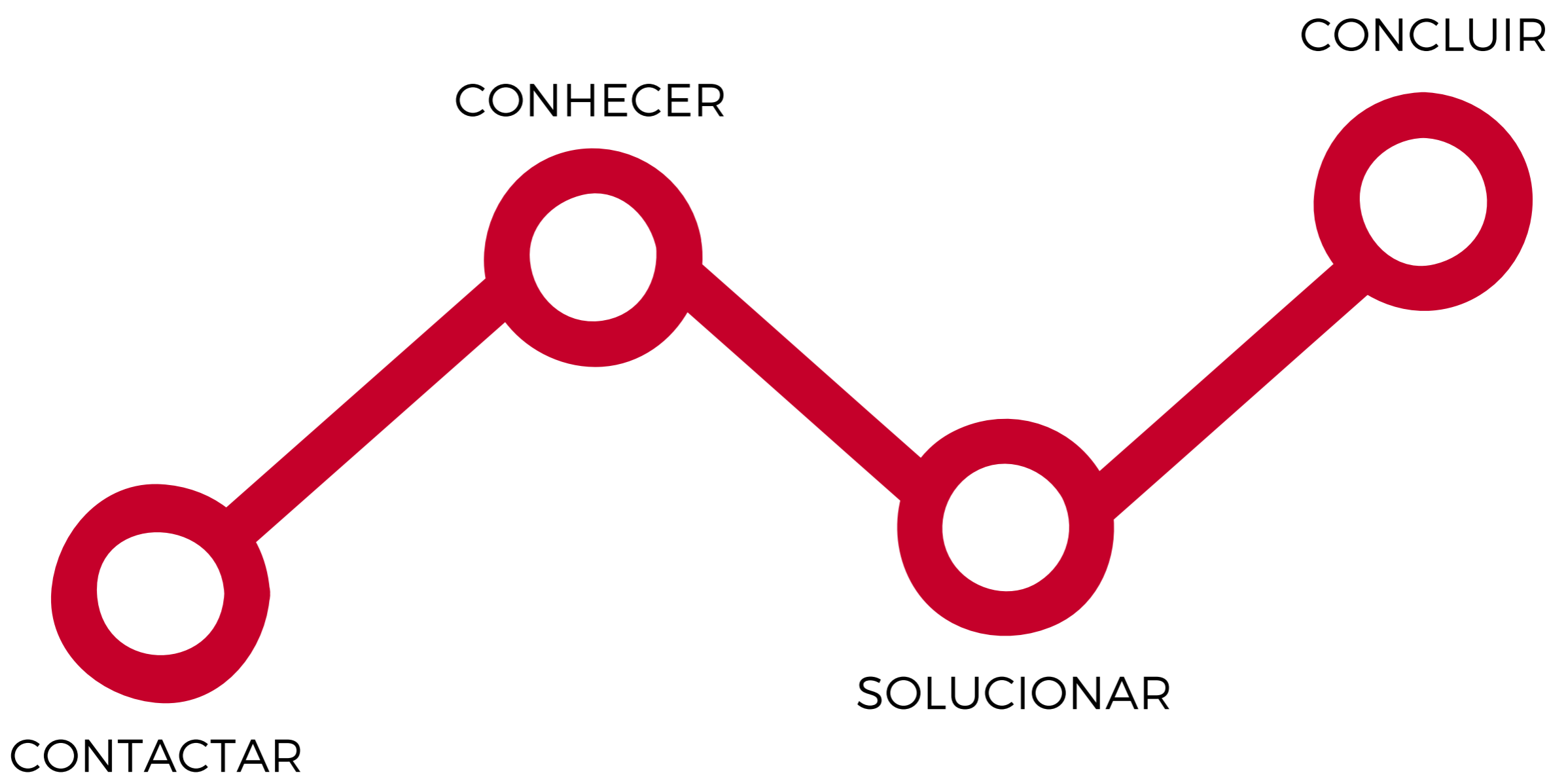
- CONCETUALIZAR
- VISUALIZAR
- INSTRUMENTALIZAR
- INTEGRAR
- APLICAR

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





PROGRAMA:

TEMA 2: ATENDIMENTO PERSONALIZADO



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



RUA DAS OLIVEIRAS, 12A
2680-490 CAMARATE



COMERCIAL@POLIVALOR.PT
+351 214 359 495



WWW.POLIVALOR.PT