

AT0047

FORMAÇÃO TÉCNICA AUTOMÓVEL

ATENDIMENTO E TRIAGEM TÉCNICA PERSONALIZADA





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;
- Capacitar os operacionais de Call Center de Assistência em viagem, com as técnicas de triagem de avarias ou acidentes que facilitem a decisão final do tipo de meios a enviar para o local da ocorrência;
- Reconhecer o tipo de meios disponíveis na estrada para intervenção de desempanagem e reboque para a mobilidade Híbrida e Elétrica;
- Identificar e criar condições de resolução às dificuldade 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:

ATENDIMENTO PERSONALIZADO (TRIAGEM TÉCNICA)

Na sequência do atendimento técnico como recolher informação, em que circunstâncias ocorreu a imobilização da viatura por avaria

OBJECTIVOS DAS PERGUNTAS CHAVE

- Recolha dos dados da viatura
- Reconhecimento da avaria e ação em conformidade
- Identificação de luzes do painel de instrumentos (informação, advertência e consequências das mesmas)
- Reconhecimento dos tipos de desbloqueios existentes nas viaturas (desbloqueio de emergência)
- Reconhecimento de anomalias com resoluções simples
- Tipo e extensão da sinistralidade
- Estado dos ocupantes da viatura
- Capacidade de mobilidade da viatura
- Destino final da viatura sinistrada
- Envio de reboque e serviço de táxi (se aplicável)
- Acompanhamento e fecho do processo

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



RUA DAS OLIVEIRAS, 12
2680-490 CAMARATE



COMERCIAL@POLIVALOR.PT
+351 214 359 495



WWW.POLIVALOR.PT