



ATENDIMENTO EM CALL CENTER

**24 E 25 MARÇO
ONLINE**

PROGRAMA DE CURSO

Objetivos Gerais

Uniformização de técnicas de atendimento e gestão de clientes em atendimento telefónico em Call Center.

Desenvolvimento de soft skills para um atendimento de excelência junto dos clientes. Uma eficaz gestão de reclamações que possibilite tornar “problemas” em oportunidades de melhoria e fidelização.

Objetivos Específicos

Este Curso de Atendimento em Call Center pretende dotar os formandos de ferramentas essenciais para uma comunicação profissional e eficaz. No final da formação terão apreendido os seguintes conhecimentos:

- Soft Skills necessárias para desenvolver um bom atendimento telefónico
- A importância do registo das chamadas no CRM
- Gestão de reclamações e conflitos em atendimento telefónico em Call Center

DESTINATÁRIOS

Este curso foi desenhado para abranger perfis diversos que procuram excelência na comunicação e no suporte ao cliente:

- Profissionais no ativo que já trabalham em vendas, apoio técnico ou atendimento ao público e pretendem aperfeiçoar técnicas de dicção, escuta ativa e gestão de conflitos.
- Candidatos em transição de carreira que pretendem destacar-se em processos de recrutamento para grandes empresas de Contact Centres, áreas de Customer Care ou SAC.
- Pessoas com espírito empreendedor que queiram desenvolver competências de comunicação assertiva e inteligência emocional, essenciais para qualquer setor de serviços.

PROGRAMA

Módulo 1

Soft Skills necessárias para desenvolver um bom atendimento telefónico

Como é trabalhar num Call Center – gestão emocional

A importância da comunicação verbal e não verbal para um atendimento de excelência

Empatia

Assertividade

Técnicas de perguntas e reformulação

A importância do registo das chamadas no CRM

Módulo 2

Gestão de reclamações e conflitos em atendimento telefónico em Call Center

Gestão eficaz de reclamações

Estratégias para clientes insatisfeitos

A importância da voz

Alcançar o sucesso através da atitude

Modalidade: Formação Online

Metodologia

Serão usados exercícios individuais e de grupo com o objetivo de:

- 1.Exercícios individuais – capacidade de auto-reflexão e melhoria contínua
- 2.Exercícios de grupo – criar grupo coeso para partilha de dificuldades e soluções

INSCRIÇÃO

Informações de Inscrição

Disponibilizamos todos os dados essenciais para o processo de inscrição nas nossas ofertas formativas. Neste contexto, apresentamos as condições gerais:

Investimento e Condições de Pagamento

- Valor da Inscrição: Para obter informações detalhadas sobre valores e campanhas em vigor, solicitamos que consulte a nossa área de Formação Certificada através dos e-mails: formacao@insigniswest.com ou luanda.office@insigniswest.com.
- Modalidade de Pagamento: O pagamento deverá ser efetuado exclusivamente por transferência bancária.

O que está incluído?

Ao inscrever-se nesta formação, terá acesso a:

- Sessões de formação especializadas;
- Documentação de apoio em formato digital;
- Certificado/**Diploma Oficial** de conclusão de **Curso de Atendimento em Call Center**

Certificação

A Insignis West afirma-se como uma entidade devidamente **Acreditada e Certificada**, o que assegura os mais elevados padrões de qualidade em todos os seus processos formativos. Nesse sentido, importa destacar que o nosso corpo docente é composto exclusivamente por **formadores certificados**, que aliam uma vasta experiência profissional à excelência científica e pedagógica nas suas respetivas áreas de especialidade.

Desta forma, garantimos que cada programa cumpre com rigor os requisitos exigidos pelo mercado de trabalho. Importa salientar que a nossa formação beneficia de um amplo reconhecimento, não apenas no **espaço Europeu**, mas também no conjunto dos **países de língua oficial portuguesa** (CPLP).

Assim, ao escolher a Insignis West, o formando opta por uma instituição que garante uma certificação de prestígio e com validade internacional, essencial para a progressão e valorização de carreiras globais.

Certificações e Parcerias



Contatos

- **Insignis West – Lisboa – Portugal**

Alameda Roentgen, 4 – A- Escritório 6, 1600-759
+351 211 392 068 + 351 917 52
formacao@insigniswest.com

- **Insignis West – Luanda – Angola**

Condomínio Espaço Avenida, casa n.º 6, Porta 16
Av. Samora Machel, Luanda, Talatona
+244 946 159 308 Ou +244 933 976 087
luanda.office@insigniswest.com