

## Capacidades e técnicas telefónicas profissionais

### Necessidade

---

O factor diferenciador de uma organização reside cada vez mais no modo como as pessoas que a compõem se interrelacionam. Por este motivo, é fundamental que se conheçam profundamente as diferentes motivações e comportamentos de cada pessoa, dado que só assim se conseguirá manter uma comunicação correcta com as pessoas restantes, que permita, por um lado, evitar conflitos internos e reclamações, e por outro fidelizar os nossos clientes tanto internos como externos.

Neste programa apresentam-se as normas para se conseguir melhorar a Inteligência Emocional ao serviço dos profissionais administrativos, recepcionistas e empregados de *call centers*.

### Conteúdos

---

- A Inteligência Emocional.
- Como criar o ambiente adequado.
- A chamada de entrada: como responder à chamada telefónica.
- Utilização do dispositivo de resposta automática.
- Como manter o controlo da chamada.
- Saber o que dizer e quando o dizer.
- Utilizar um vocabulário positivo.

### A quem se destina

---

Ao pessoal de atendimento directo: recepcionistas, serviço de atendimento ao cliente, secretárias, serviço pós-venda e gerentes de pequenas empresas.