



PLANO DE FORMAÇÃO ATENDIMENTO AO CLIENTE

FUNDAMENTAÇÃO

Num mercado cada vez mais competitivo, o atendimento ao cliente tornou-se um dos principais fatores de diferenciação e sucesso das organizações. A qualidade do atendimento impacta diretamente na imagem da empresa, na retenção de clientes e no crescimento do negócio.

No contexto angolano, muitas organizações enfrentam desafios relacionados à qualidade do atendimento, comunicação inadequada e baixa cultura de serviço ao cliente. Assim, torna-se fundamental capacitar profissionais para oferecer um atendimento humanizado, eficiente e orientado para resultados.

OBJETIVO

Capacitar os participantes a:

- Desenvolver competências de atendimento profissional e de excelência; Compreender o comportamento e as necessidades do cliente; Aplicar técnicas eficazes de comunicação e relacionamento; Lidar com reclamações e situações difíceis de forma assertiva; Promover a fidelização e satisfação do cliente.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Módulo 1: Fundamentos do Atendimento ao Cliente

- Conceito de atendimento e experiência do cliente
- Importância do atendimento para o sucesso organizacional
- Tipos de clientes e perfis comportamentais
- Expectativas do cliente moderno
- Postura profissional no atendimento

Módulo 2: Comunicação e Relacionamento com o Cliente

- Comunicação verbal e não verbal
- Escuta ativa e empatia
- Técnicas de abordagem e acolhimento
- Linguagem adequada ao atendimento
- Atendimento presencial, telefónico e digital

Módulo 3: Gestão de Reclamações e Situações Difíceis

- Tipos de reclamações e causas comuns
- Técnicas de gestão de conflitos com clientes
- Atendimento a clientes difíceis
- Resolução de problemas com foco na satisfação
- Transformar reclamações em oportunidades

Módulo 4: Excelência no Atendimento e Fidelização

- Qualidade no atendimento e padrões de serviço
- Técnicas de fidelização de clientes
- Customer Experience (CX)
- Indicadores de satisfação (NPS, feedback)
- Cultura de excelência e melhoria contínua

MÉTODOS DIDÁTICOS

- Aulas teóricas e práticas
- Simulações de atendimento (role play)
- Estudos de casos reais
- Dinâmicas comportamentais
- Exercícios práticos aplicados

EQUIPAMENTOS

- Computador
- Manual do formando
- Modelos práticos

DURAÇÃO E CARGA HORÁRIA

- Carga horária total: 10 horas

Formato sugerido:

- Intensivo: 3 dias × 4h
ou
- 2h por sessão ao longo de 5 dias
ou
- Ajustável conforme necessidade

Certificado homologado pelo INEFOP

INVESTIMENTO

Por consulta