PROGRAMA PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
RAZÃO SOCIAL:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
NOME FANTASIA:	CURSOSVIRTUAIS.NET
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	ATENDIMENTO AO CLIENTE
MODALIDADE:	CAPACITAÇÃO LIVRE OFERTA - EAD

Metodologia: O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online em uma interface diagramada de fácil navegação AVA (Ambiente Virtual de Estudos). O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância. O curso conta com a realização de atividade avaliativa ao término de cada aula/módulo e também realização da prova final.

Formato: O curso é ofertado de forma assíncrona e conta com atividades complementares síncronas, permitindo que o aluno organize seus estudos conforme sua disponibilidade. Os módulos de aprendizado são liberados de maneira assíncrona e progressiva, sendo necessário concluir cada etapa para avançar à seguinte. Complementarmente, o curso conta com atividade síncrona por meio do suporte em tempo real com o professor, disponível às terças e quintas-feiras, das 15h às 16h, na ferramenta de tira-dúvidas.

Tutoria e formas de interação: Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada por meio do da Área do Aluno, no Ambiente Virtual de Estudos (AVA). A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados.

Prova final/Certificação: A prova final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) na prova final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

Organização curricular: O curso apresenta organização curricular elaborada a partir de projetos pedagógicos específicos por uma equipe pedagógica multidisciplinar, que acompanha toda a concepção dos conteúdos.

Tecnologia de EAD/e-learning: Após a elaboração dos conteúdos é realizada a migração para o ambiente de estudos na área do aluno, que é um AVA otimizado para nossa plataforma de ensino.

Materiais didáticos: O conteúdo programático é desenvolvido com base em apostilas e outros materiais didáticos atualizados. Além do material de estudo, o aluno conta com diferentes ferramentas de aprendizagem, como grupo de estudos com tutor/professor, tira-dúvidas por inteligência artificial, atividades avaliativas ao longo das aulas e prova final para avaliação do aprendizado.

Interação e suporte administrativo: O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. O Ambiente Virtual de Estudos (AVA) utilizado pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma

plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

Sobre a instituição de ensino: A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando diversos órgãos públicos e empresas privadas, além de milhares de profissionais, servidores públicos, estudantes e professores de todo o país.

ESTRUTURA DO CURSO - COMPONENTES CURRICULARES

NOME DA CAPACITAÇÃO: Atendimento ao Cliente

BASE LEGAL: CF/88, arts. 206, II, e 209; na LDB 9.394/96, arts. 39, § 2º, I, e 40; e no Decreto 5.154/2004, art. 3, em consonância com a Resolução CNE/CP 1/2021 (MEC), arts. 14 e 37, quanto à formação e aperfeiçoamento profissional.

OBJETIVO DE APRENDIZAGEM: Ao concluir o curso de Atendimento ao Cliente, o aluno deverá ser capaz de compreender os princípios e processos de um atendimento de qualidade, identificando diferentes perfis, necessidades e expectativas dos clientes. Deverá desenvolver habilidades de comunicação assertiva, argumentação, negociação, feedback e solução de problemas, inclusive no atendimento telefônico e na recepção, adotando atitudes adequadas diante de clientes difíceis ou irritados. Também deverá reconhecer padrões e procedimentos de atendimento, utilizar tecnologias de apoio, valorizar o relacionamento interpessoal e aplicar práticas éticas, aspectos legais e princípios do Código de Defesa do Consumidor, buscando o aperfeiçoamento contínuo.

ATIVIDADES/AULAS:
1) Introdução ao atendimento ao cliente
2) Dicas para um bom atendimento ao cliente
3) Processos no atendimento ao cliente
4) Requisitos para um bom atendimento
5) Atendimento na recepção
6) O que NÃO fazer no atendimento ao cliente
7) Atendimento ao cliente por telefone

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:
Como NÃO atender um cliente e dicas para melhorar o atendimento
Atendimento ao cliente por telefone
O que é atendimento
Quem é o cliente?
Tipos e perfis comportamentais de clientes
Necessidades e desejos de clientes
Finalidades do atendimento a clientes
Como prestar um atendimento de qualidade
Atitude e postura
Solução de problemas de clientes
Habilidades de negociação
Padrões de atendimento, procedimentos internos, avaliação de desempenho e aperfeiçoamento contínuo
Aspectos Legais do Atendimento ao Cliente
O que é atendimento e para que serve um atendimento?

Objetivos do curso
O que é empresa?
O que são pessoas?
As pessoas
O produto
O serviço
Atendimento
Competitividade
Poder de argumentação
Tipos de clientes
Dicas importantes
Cliente versus consumidor
Cliente externo
Cliente interno
Perfil comportamental de clientes
O "negócio" chamado atendimento ao cliente
O valor do cliente
Gestão de produtos versus gestão de serviços
Estratégia de relacionamento com clientes
Tendências para o mercado de Atendimento ao Cliente
O perfil do profissional de atendimento
Quem deve trabalhar em atendimento?
Como manter e desenvolver novas habilidades
Marketing pessoal
Relacionamento interpessoal
Entendendo as diferenças individuais
O processo de atendimento ao cliente
A comunicação como ferramenta de trabalho
As barreiras da comunicação
A qualidade da comunicação
Modalidades da comunicação
Comunicação assertiva
O feedback no processo de atendimento
Entendendo as principais modalidades do atendimento
Princípios básicos para um atendimento eficaz
A tecnologia no atendimento a clientes
Os principais equipamentos e expressões utilizados em atendimento
A excelência no atendimento a clientes
Como lidar com clientes difíceis
Como lidar com clientes irritados
A negociação como excelência no atendimento
A ética no atendimento
Código de Defesa do Consumidor (CDC)
Código de auto-regulamentação do setor de relacionamento com clientes e consumidores
Como ser excelente no atendimento
Qualidade no atendimento ao cliente
Por que se perde um cliente?
Qual é a expectativa do cliente?
Formando uma equipe de alta performance
Quais as medidas a serem tomadas com urgência?
A recepção

Competências gerais
Respeito humano
Apresentação pessoal
Ao receber o cliente
A equipe
Atitudes catastróficas ou inconvenientes
Atitudes reativas ou de resposta
Atitudes ativas e esperadas
Atitudes proativas
Recepção organizada

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

CURSOS VIRTUAIS LTDA - CNPJ 08.179.401/0001-62
Assinatura eletrônica qualificada com certificado digital ICP-Brasil

Código: **167**

