

# PROJETO 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 lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a prova final, grupo de estudos com o tutor/professor, e atividades atividade avaliativas sobre cada aula do curso.

**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

**OBJETIVO DE APRENDIZAGEM:** Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático. Melhorar as competências específicas do curso e desenvolver habilidades de pensamento crítico e analítico acerca do tema estudado.

### **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) Vídeoaula sobre o que NÃO fazer no atendimento ao cliente
- 7) Vídeoaula de 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