

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 PÚBLICO
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 Público

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
- 2) Atendimento ao Público
- 3) Vídeoaula de atendimento ao cliente por telefone
- 4) Dicas para um bom Atendimento
- 5) Processos no Atendimento ao Cliente
- 6) Qualidade no Atendimento
- 7) Atendimento no Serviço Público
- 8) Atendimento ao Cliente Interno e Externo
- 9) Excelência no Atendimento ao Público
- 10) Atendimento ao Público Online

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO DETALHADO:

A Importância Estratégica do Atendimento ao Público
Explorando os Conceitos Fundamentais
Explorando Diferentes Formas de Atendimento
Habilidades de Comunicação no Atendimento
Desenvolvendo Empatia e Escuta Ativa
Comunicação Verbal Eficiente
Linguagem Corporal e Expressões Faciais
Lidando com Situações Desafiadoras no Atendimento
Transformando Obstáculos em Oportunidades
Enfrentando Reclamações e Feedback Negativo
Transformando Negatividade em Fidelização
Mantendo a Calma e a Postura Profissional
O Profissional do Atendimento
Quem é o público?
Qualidade no Atendimento
Os 5 Pilares de um Atendimento de Qualidade
7 Dicas para obter uma Excelente Qualidade no Atendimento
Tratar bem ou Atender bem?
Algumas etapas do Atendimento
Assertividade e Resolutividade
Características de uma pessoa Assertiva
Comportamento Assertivo
Agir com Assertividade - Padrões Passivo
Agir com Assertividade - Padrões Agressivo
Resolutividade
Atendimento por Telefone
Satisfação do Cliente
Fatores que influenciam na satisfação dos Clientes
Dicas de como manter o cliente satisfeito
Clientes Insatisfeitos
Atitudes e Comportamentos
Atitudes para melhorar a qualidade no Atendimento
Problemas que irritam o seu cliente
Tecnologia na otimização do atendimento
Comportamentos que prejudicam a Comunicação
Lidando e Resolvendo Problemas
Administração de conflitos e solução de problemas
Intervindo nos conflitos pessoais

Revigore o compromisso com o cliente
Como lidar com as Reclamações
Acertos e Erros do Atendimento
Humanização do Atendimento
Atendimento humanizado
Diferenciais do Atendimento humanizado para o tradicional
Benefícios do Atendimento humanizado
Como ter um atendimento humanizado
Influência da tecnologia no atendimento humanizado
O que é ROI em atendimento?
Qual a importância do ROI?
Ética e Responsabilidade
Praticando a Ética
Código de ética no Atendimento ao Cliente
Motivos da falta de ética no atendimento
Considerações finais
Dicas de postura
Apresentação pessoal
Uso do celular
Internet
O que é um Atendimento?
Para que serve um Atendimento?
O que é Empresa?
O que são Pessoas?
As Pessoas
O Produto
O Serviço
Atendimento
Competitividade
Poder de Argumentação
Tipos de Clientes
Quem é o Cliente?
Cliente versus Consumidor
Cliente Externo
Cliente Interno
Tipos de Clientes
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
O que é qualidade no atendimento?
Como construir uma experiência positiva para o cliente
Por que implantar atendimento de qualidade?
Regras do atendimento de qualidade
Como atender bem o cliente?
Primeiro passo para o atendimento de qualidade
Características do bom atendimento
Como ver seu cliente
Como ouvir seu cliente
Autodiagnóstico
O que é qualidade
A comunicação nos atendimentos
Comunicação verbal e não verbal
Como se comunicar bem
O ciclo da comunicação
Ramos da comunicação
Elementos do ciclo
A comunicação a seu favor
Como surpreender seu cliente
Atendimento presencial de qualidade
A comunicação no atendimento telefônico
Características do atendimento telefônico
A voz
A atitude
As maneiras
Como se preparar para o atendimento telefônico
Formas ideais de tratamento
Como atender seu cliente via telefone
Como atender telefonemas com reclamações
O cliente sempre tem razão?
Tipos de cliente e como atendê-los
Sabe-tudo
Ausente
Tímido
Falante
Indeciso
Vaidoso
Impaciente
Devagar
Serviços adicionais
Sugestões dos clientes
Quando o cliente não tem razão
Quando o cliente tem razão
O que fazer se o cliente não estiver certo
A importância dos conflitos
Estágios do conflito e suas características
Como resolver conflitos
Atenção aos detalhes
Autoavaliação
Cuidados importantes
Apresentação
O Serviço Público e o Atendimento ao Cidadão
Atendimento & Tratamento
Visão Sistêmica
Visão Sistêmica do Atendimento

Eficiência, Eficácia e Efetividade no Atendimento

Apresentação

Cliente interno VS. cliente externo

Importância da qualidade no atendimento ao cliente

Características e formas de atendimento

Apresentação pessoal e postura profissional

Qualidade em comércio, serviços e turismo

Métodos de negociação

Estratégias, táticas e ferramentas

Administração de conflitos

Código de defesa do consumidor

Atendimento

Conceito

Diferença entre atendimento e tratamento

A importância do atendimento

Postura do atendente

Apresentação pessoal

Limpeza e arrumação do ambiente de trabalho

Tipos de atendimento

Atendimento presencial

Atendimento telefônico

Gestão de reclamações

A busca da excelência

Por que o atendimento digital é importante para os negócios?

As vantagens de implantar canais de atendimento online

Menor acúmulo de solicitações, maior fluxo de resolução

Aumento da produtividade

Aumenta o engajamento com o cliente

Maior alcance de consumidores

Economia de investimento

Os principais erros do atendimento online

Demora ao responder o cliente

Abusar do copiar e colar

Falta de opções e excesso de bots

Erros de ortografia

Não ouvir o que o cliente quer

Falta de empatia

Não oferecer uma boa experiência multicanal

Oferecer apenas um ponto de contato

Comunicação em excesso

Não usar as ferramentas certas

O que os consumidores procuram?

Conheça a buyer persona de sua empresa

Levante uma lista das principais reclamações

Estude o seu canal de atendimento online

Analise sua ferramenta

Como construir canais funcionais de atendimento digital

Faça um levantamento do tipo de serviço que os clientes buscam

Estude o mercado e os concorrentes

Escolha as modalidades

E-mail

Chat via site

Aplicativos de mensagem instantânea

Redes sociais

Videochamadas