

SINOPSE DO CURSO

CURSO: Excelência no Atendimento ao Cliente
SIGLA: ATECLI
CARGA HORÁRIA: 15 horas/aulas

1) PROPÓSITO GERAL DO CURSO

Desenvolver no aluno atitudes orientadas à satisfação de clientes internos e externos nos princípios da excelência no atendimento.

2) DIRETRIZES GERAIS DO CURSO

Quanto à Estruturação do Curso:

- a) Este currículo contém conhecimentos mínimos necessários para a certificação do aluno em conformidade com as exigências especificadas no "Propósito Geral" deste curso.
- b) O curso deverá ser desenvolvido, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, com três horas/aula diárias, com intervalo de 20 minutos para o lanche, perfazendo uma carga horária de 15 horas/aula.
- c) O curso poderá ser aplicado para até trinta (35) alunos, condicionado à disponibilidade de infraestrutura de sala de aula e autorização da Fundação de Estudos do Mar.
- d) O candidato, no ato da matrícula, deverá preencher uma ficha e entregá-la ao Professor ou outro responsável designado.
- e) O candidato receberá o material didático no primeiro dia do curso.
- f) O professor efetuará diariamente até 15 minutos a partir do horário de início da primeira aula a verificação de presença em sala de aula e **em nenhuma hipótese abonará as faltas.**
- g) A metodologia a ser utilizada deverá objetivar aplicação prática do conhecimento adquirido.
- h) Na abertura do curso deverão ser apresentados o vídeo Institucional da FEMAR com a Instrução para Professores e Alunos.
- i) Após apresentação do vídeo com a instrução sobre a organização do curso deverá ser explanado o propósito geral do curso.
- j) As disciplinas deverão ser ministradas preferencialmente na seqüência constante da relação das disciplinas (item 5).
- l) A aferição do aproveitamento deverá ser realizada no último dia de curso. **Não será permitida a realização de segunda chamada.**
- k) Um certificado de conclusão do curso será concedido ao aluno que freqüentar 75% da carga horária total do curso e obter na aferição da aprendizagem nota igual ou superior a 5 (cinco) ou conceito satisfatório.
- m) Para efeito da alínea descrita acima, será considerada falta: o não comparecimento às aulas, o atraso superior a 15 minutos em relação ao início da aula ou a saída não autorizada durante o seu desenvolvimento.

3) TÉCNICA DE ENSINO

Abordagem teórico-vivencial utilizando metodologia participativa através de técnicas de dinâmica de grupo, jogos de empresa e exercícios individuais e grupais que propiciem reflexão, revisão de posturas e contato com realidades organizacionais.

4) AFERIÇÃO DO APROVEITAMENTO

A aferição da aprendizagem deverá ser realizada no último dia de curso em caráter individual e de acordo com os conteúdos trabalhados em sala de aula, visando exclusivamente ao alcance do propósito geral do curso.

5) LISTA DAS UNIDADES DE ENSINO

I – ATENDIMENTO AO CLIENTE

1.1. Conceito de Atendimento ao Cliente

1.1.1. Diferença entre Atendimento e Tratamento

1.2. Evolução no conceito e na visão da Empresa com relação ao Cliente

II. EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

2.1. Os princípios da excelência no atendimento

2.2. Razões para a excelência no atendimento ao cliente

III. CONHECENDO O SEU CLIENTE

3.1. A compreensão das necessidades dos clientes

3.2. Clientes internos e externos

3.2.1. Clientes Internos

3.2.2. Clientes Externos

3.3. Entendendo suas necessidades e desejos.

3.4. Direitos do Cliente

IV. O PROFISSIONAL DE ATENDIMENTO

4.1. Para realizar um bom atendimento

4.2. A comunicação no atendimento a clientes

4.3. A percepção e a empatia

4.4. Postura de atendimento e apresentação pessoal

4.5. Os três passos do verdadeiro profissional de atendimento

4.6. As competências fundamentais para o atendente

4.7. Os desafios do profissional de atendimento

4.7.1. O cliente insatisfeito

4.7.2. As reclamações

V. O CICLO DO ATENDIMENTO

5.1. O Momento da Verdade (MV)

5.2. Classificação do momento da verdade

5.2.1. Mikromarketing

5.3. O atendimento percebido pelo cliente

VI. A FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO

6.1. A equação de satisfação do cliente

6.2. A excelência no atendimento como diferencial competitivo no mercado