Módulo: Atendimento Telefónico

Carga Horária: 25 horas

Objetivos

- Organizar o processo de atendimento telefónico, tendo em conta as suas principais etapas e regras.
- Adequar a linguagem à utilização do telefone como veículo de comunicação, clarificando e enriquecendo a mensagem.

Conteúdos

- Etapas e regras do atendimento telefónico;
- Etapas do atendimento telefónico;

- Guião de apoio ao Operador;

- Abordagem inicial;

- Prestação do Serviço / reencaminhamento;

- Despedida.

- Regras elementares do comportamento no atendimento telefónico;
- Comunicação telefónica;
- Linguagem adequada à comunicação telefónica;
- Comunicação verbal (a forma):

- Articulação

- Fluência

- Modulação (volume, ritmo e tom).