



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

CURSO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO

TÓPICOS DO MÓDULO ATENDIMENTO AO CLIENTE



GOVERNO DO ESTADO DO AMAZONAS

<u>O ATENDIMENTO E A NOÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇO.....</u>	<u>3</u>
<u>O profissional do atendimento:.....</u>	<u>3</u>
<u>Para realizar um bom atendimento é necessário:.....</u>	<u>4</u>
<u>QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....</u>	<u>5</u>
<u>SATISFAÇÃO DO CLIENTE.....</u>	<u>6</u>
<u>IMAGEM INSTITUCIONAL.....</u>	<u>7</u>
<u>ERROS DE ATENDIMENTO A SEREM EVITADOS.....</u>	<u>8</u>
<u>Erros capitais no atendimento ao Cliente:.....</u>	<u>8</u>
<u>COMO ADMINISTRAR AS RECLAMAÇÕES.....</u>	<u>9</u>
<u>A COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE.....</u>	<u>10</u>
<u>ATENDIMENTO TELEFÔNICO.....</u>	<u>11</u>
<u>A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM EQUIPE NO ATENDIMENTO.....</u>	<u>12</u>
<u>Mas o que é trabalho em equipe?.....</u>	<u>13</u>
<u>APRENDENDO A LIDAR COM OS DIVERSOS TIPOS DE CLIENTES.....</u>	<u>14</u>
<u>Cliente externo.....</u>	<u>14</u>
<u>Por que o atendimento ao cliente é importante para você?.....</u>	<u>15</u>
<u>Fatores que contribuem para o excelente atendimento.....</u>	<u>15</u>
<u>REFERÊNCIAS.....</u>	<u>18</u>