

CURSO: SAC DE DENTRO PARA FORA

PÚBLICO-ALVO: Colaboradores que atuam no Serviço de Atendimento a Clientes na área de saúde

OBJETIVO: Dar ao participante a oportunidade de perceber o efeito da sua atividade na sua vida, na vida dos clientes e nas entregas que a empresa tem a fazer gerando mudança de comportamento.

METODOLOGIA: baseia-se em apresentação e discussão dos tópicos que fazem parte do dia a dia de uma central de atendimento, estimulando a reflexão, entendimento e comprometimento com os objetivos da proposta.

RECURSOS UTILIZADOS:

- Exercícios de autoconhecimento;
- Exposição teórica – dialogada e participativa;
- Jogos e vivências em grupo;
- Estudos de casos fictícios com dados da realidade do mercado;
- Exercícios para reflexão individual com e sem discussão em grupo
- Uso de trechos de filmes comerciais, notícias e vídeos

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Módulo 1 - O atendente: Quem é e o que pensa a pessoa que representa a empresa

- a. Características dos profissionais que buscam oportunidades de trabalho no SAC;
- b. Autoconhecimento e comportamento
- c. Motivação e engajamento
- d. Interesse genuíno, a arte de servir
- e. Você e a missão, valores e objetos da empresa - identificação

Módulo 2 - O cliente: Conhecendo o usuário, o cuidador e o parceiro de negócio

- a. Aspecto social e econômico – identificando gatilhos
- b. Atenção ao cuidador
- c. Intermediários que unem e separam
- d. Quem decide a compra do produto?
- e. O profissional de saúde como parceiro

Módulo 3 - Necessidade / Mensagem: O que realmente quer a pessoa que busca atendimento?

- a. Ouvir ou escutar?
- b. Língua e linguagem – vícios e virtudes da fala
- c. Curiosidade e bom serviço
- d. Empatia – buscando sintonia



- e. Eu, ele e a situação - autocontrole
- f. Sincronizando a comunicação
- g. Distrações: o inimigo oculto
- h. Conhecimento e argumentação
- i. Formação técnica x atendimento a leigos
- j. Níveis de autonomia – até onde você pode ir
- k. Negociação: que vençam os dois lados

Módulo 4 - O SAC e a empresa

- a. Termômetro ou curva de rio? Você decide.
- b. Influência – levando a voz do cliente
- c. Carreira – você tem o poder

Os módulos podem ser ministrados em curso único com todos os módulos ou em módulos individuais de acordo com a avaliação de necessidade de aprimoramento da central de atendimento.

CARGA HORÁRIA / INVESTIMENTO:

Módulo 1 - R\$ 2.000,00 (Dois mil reais)
2 horas de treinamento

Módulo 2 - R\$ 2.000,00 (Dois mil reais)
2 horas de treinamento

Módulo 3 - R\$ 3.500,00 (Três mil e quinhentos reais)
4 horas de treinamento

Módulo 4 - R\$ 2.000,00 (Dois mil reais)
2 horas de treinamento

Curso completo – R\$ 9.000,00 (nove mil reais)
10 horas de treinamento dividido em dois dias de 5 horas cada

Para melhor aproveitamento dos participantes e possibilidade de execução das atividades, as turmas devem estar limitadas a 20 pessoas por grupo.

Valores para curso presencial ou online ao vivo, consulte valores para treinamento online sem interação (gravados)

.
Custo de deslocamento não incluso.



silvia.araujo@hankali.com, entre em contato para mais informações.