

## PROJETO PEDAGÓGICO

INSTITUIÇÃO DE ENSINO	
NOME:	CURSOS VIRTUAIS LTDA
CNPJ:	08.179.401/0001-62
REGISTRO ABED:	7734 - CATEGORIA INSTITUCIONAL

CURSO	
NOME:	ATENDIMENTO AO CLIENTE
MODALIDADE:	LIVRE

**Metodologia:** O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo em uma interface diagramada de fácil navegação chamada de Sala de Aula Virtual. O acesso ao material é bastante intuitivo e proporciona uma experiência de interatividade no processo de aprendizagem a distância.

**Sincronicidade:** os cursos/eventos são caracterizados como síncronos, a partir do momento da inscrição, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas.

**Tutoria e Formas de Interação:** Os cursos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada online por meio do sistema de Sala de Aula Virtual. A tutoria consiste na assistência didática, compartilhamento de informações, troca de experiências visando o melhor aproveitamento dos conteúdos estudados. A interação entre tutores, estudantes e administração do curso é online.

**Avaliação/Certificação:** A avaliação é quantitativa e interpretativa. A geração do certificado eletrônico é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 60% (sessenta por cento) nas atividades da avaliação final. Todos os cursos contam com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

**Organização curricular:** Os programas apresentam 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 a Sala de Aula Virtual, que é um ambiente de aprendizagem online otimizado para EAD.

**Materiais Didáticos:** O conteúdo programático é lastreados em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos interativo com professor e sistema de anotações pessoais sobre o curso.

**Interação e Suporte Administrativo:** Os programas de formação contam – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e alunos; alunos e professores/tutores; e alunos e pessoal de apoio administrativo. Essa interação é garantida por meios eletrônicos e/ou por meio telefônico, conforme o caso. A Sala de Aula Virtual utilizada pela CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma plataforma proprietária, desenvolvida e atualizada permanentemente.

**Sobre a Instituição de Ensino:** A CURSOS VIRTUAIS LTDA é uma empresa de educação a distância tradicional. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 350 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Somos uma empresa de educação legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62 e que atua com a idoneidade e credibilidade servindo 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**

**TÍTULO DO PROGRAMA:** Atendimento ao Cliente

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

Como NÃO atender um cliente e dicas para melhorar o atendimento

Atendimento ao cliente por telefone

O que é atendimento

Quem é o cliente?

Tipos e perfis comportamentais de clientes

Necessidades e desejos de clientes

Finalidades do atendimento a clientes

Como prestar um atendimento de qualidade

Atitude e postura

Solução de problemas de clientes

Habilidades de negociação

Padrões de atendimento, procedimentos internos, avaliação de desempenho e aperfeiçoamento contínuo

Aspectos Legais do Atendimento ao Cliente

O que é atendimento e para que serve um atendimento?

Objetivos do curso

O que é empresa?

O que são pessoas?

As pessoas

O produto

O serviço

Atendimento

Competitividade

Poder de argumentação

Tipos de clientes

Dicas importantes

Cliente versus consumidor

Cliente externo

Cliente interno

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  
Qualidade no atendimento ao cliente  
Por que se perde um cliente?  
Qual é a expectativa do cliente?  
Formando uma equipe de alta performance  
Quais as medidas a serem tomadas com urgência?  
A recepção  
Competências gerais  
Respeito humano  
Apresentação pessoal  
Ao receber o cliente  
A equipe  
Atitudes catastróficas ou inconvenientes  
Atitudes reativas ou de resposta  
Atitudes ativas e esperadas  
Atitudes proativas  
Recepção organizada