

## PROJETO PEDAGÓGICO

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

| CURSO       |                                      |
|-------------|--------------------------------------|
| NOME:       | ATENDIMENTO AO PÚBLICO               |
| MODALIDADE: | EAD - APERFEIÇOAMENTO / LIVRE OFERTA |

**Metodologia:** O conteúdo do curso é disponibilizado ao aluno para estudo online 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:** O curso é caracterizado como síncrono, a partir do momento da matrícula, com a indicação por parte do aluno, da data que iniciará, tendo em vista que passa a ter data de início e término definidas. As aulas/módulos de estudo são disponibilizados de forma gradual, sendo necessário que o aluno complete os estudos de um módulo para prosseguir para o módulo seguinte no período de estudos programado.

**Tutoria e Formas de Interação:** Os alunos recebem suporte de uma tutoria especificamente designada. A interação é realizada 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.

**Avaliação final/Certificação:** A avaliação final é quantitativa. A geração do certificado é condicionada à verificação de aproveitamento mínimo de 70% (setenta por cento) nas atividades da avaliação final. O curso conta com ferramenta de avaliação de conteúdo (aprendizagem) correspondente à carga horária certificada.

**Organização curricular:** O curso apresenta 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 lastreado em materiais didáticos atualizados. Dentre as ferramentas de aprendizagem além do material de estudo estão a avaliação final, grupo de estudos com o tutor/professor e sistema de anotações sobre o curso.

**Interação e Suporte Administrativo:** O curso conta – além do suporte de tutoria - com uma infraestrutura de apoio que prevê a interação entre alunos e professores/tutores; e alunos e equipe 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 escola de educação à distância. Iniciamos nossas atividades em 2006 e contamos com mais de 500 mil alunos matriculados em diversos cursos. Além disso, somos associados da ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Legalmente constituída inscrita no CNPJ 08.179.401/0001-62, atua com a idoneidade e credibilidade auxiliando 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**

**NOME DA CAPACITAÇÃO:** Atendimento ao Público

**OBJETIVO DE APRENDIZAGEM:** Proporcionar ao aluno uma visão abrangente sobre os temas do conteúdo programático. Melhorar as competências específicas do curso e desenvolver habilidades de pensamento crítico e analítico acerca do tema estudado.

### **CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:**

A Importância Estratégica do Atendimento ao Público  
Explorando os Conceitos Fundamentais  
Explorando Diferentes Formas de Atendimento  
Habilidades de Comunicação no Atendimento  
Desenvolvendo Empatia e Escuta Ativa  
Comunicação Verbal Eficiente  
Linguagem Corporal e Expressões Faciais  
Lidando com Situações Desafiadoras no Atendimento  
Transformando Obstáculos em Oportunidades  
Enfrentando Reclamações e Feedback Negativo  
Transformando Negatividade em Fidelização  
Mantendo a Calma e a Postura Profissional  
O Profissional do Atendimento  
Quem é o público?  
Qualidade no Atendimento  
Os 5 Pilares de um Atendimento de Qualidade  
7 Dicas para obter uma Excelente Qualidade no Atendimento  
Tratar bem ou Atender bem?  
Algumas etapas do Atendimento  
Assertividade e Resolutividade  
Características de uma pessoa Assertiva  
Comportamento Assertivo  
Agir com Assertividade - Padrões Passivo  
Agir com Assertividade - Padrões Agressivo  
Resolutividade  
Atendimento por Telefone  
Satisfação do Cliente  
Fatores que influenciam na satisfação dos Clientes  
Dicas de como manter o cliente satisfeito  
Clientes Insatisfeitos  
Atitudes e Comportamentos  
Atitudes para melhorar a qualidade no Atendimento  
Problemas que irritam o seu cliente  
Tecnologia na otimização do atendimento  
Comportamentos que prejudicam a Comunicação  
Lidando e Resolvendo Problemas  
Administração de conflitos e solução de problemas  
Intervindo nos conflitos pessoais  
Revigore o compromisso com o cliente  
Como lidar com as Reclamações  
Acertos e Erros do Atendimento  
Humanização do Atendimento  
Atendimento humanizado  
Diferenciais do Atendimento humanizado para o tradicional  
Benefícios do Atendimento humanizado  
Como ter um atendimento humanizado  
Influência da tecnologia no atendimento humanizado  
O que é ROI em atendimento?  
Qual a importância do ROI?  
Ética e Responsabilidade

Praticando a Ética  
Código de ética no Atendimento ao Cliente  
Motivos da falta de ética no atendimento  
Considerações finais  
Dicas de postura  
Apresentação pessoal  
Uso do celular  
Internet  
O que é um Atendimento?  
Para que serve um Atendimento?  
O que é Empresa?  
O que são Pessoas?  
As Pessoas  
O Produto  
O Serviço  
Atendimento  
Competitividade  
Poder de Argumentação  
Tipos de Clientes  
Quem é o Cliente?  
Cliente versus Consumidor  
Cliente Externo  
Cliente Interno  
Tipos de Clientes  
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 Dífceis  
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  
O que é qualidade no atendimento?  
Como construir uma experiência positiva para o cliente  
Por que implantar atendimento de qualidade?  
Regras do atendimento de qualidade  
Como atender bem o cliente?  
Primeiro passo para o atendimento de qualidade

Características do bom atendimento  
Como ver seu cliente  
Como ouvir seu cliente  
Autodiagnóstico  
O que é qualidade  
A comunicação nos atendimentos  
Comunicação verbal e não verbal  
Como se comunicar bem  
O ciclo da comunicação  
Ramos da comunicação  
Elementos do ciclo  
A comunicação a seu favor  
Como surpreender seu cliente  
Atendimento presencial de qualidade  
A comunicação no atendimento telefônico  
Características do atendimento telefônico  
A voz  
A atitude  
As maneiras  
Como se preparar para o atendimento telefônico  
Formas ideais de tratamento  
Como atender seu cliente via telefone  
Como atender telefonemas com reclamações  
O cliente sempre tem razão?  
Tipos de cliente e como atendê-los  
Sabe-tudo  
Ausente  
Tímido  
Falante  
Indeciso  
Vaidoso  
Impaciente  
Devagar  
Serviços adicionais  
Sugestões dos clientes  
Quando o cliente não tem razão  
Quando o cliente tem razão  
O que fazer se o cliente não estiver certo  
A importância dos conflitos  
Estágios do conflito e suas características  
Como resolver conflitos  
Atenção aos detalhes  
Autoavaliação  
Cuidados importantes  
Apresentação  
O Serviço Público e o Atendimento ao Cidadão  
Atendimento & Tratamento  
Visão Sistêmica  
Visão Sistêmica do Atendimento  
Eficiência, Eficácia e Efetividade no Atendimento  
Apresentação  
Cliente interno VS. cliente externo  
Importância da qualidade no atendimento ao cliente  
Características e formas de atendimento  
Apresentação pessoal e postura profissional  
Qualidade em comércio, serviços e turismo  
Métodos de negociação  
Estratégias, táticas e ferramentas  
Administração de conflitos  
Código de defesa do consumidor  
Atendimento

Conceito  
Diferença entre atendimento e tratamento  
A importância do atendimento  
Postura do atendente  
Apresentação pessoal  
Limpeza e arrumação do ambiente de trabalho  
Tipos de atendimento  
Atendimento presencial  
Atendimento telefônico  
Gestão de reclamações  
A busca da excelência  
Por que o atendimento digital é importante para os negócios?  
As vantagens de implantar canais de atendimento online  
Menor acúmulo de solicitações, maior fluxo de resolução  
Aumento da produtividade  
Aumenta o engajamento com o cliente  
Maior alcance de consumidores  
Economia de investimento  
Os principais erros do atendimento online  
Demora ao responder o cliente  
Abusar do copiar e colar  
Falta de opções e excesso de bots  
Erros de ortografia  
Não ouvir o que o cliente quer  
Falta de empatia  
Não oferecer uma boa experiência multicanal  
Oferecer apenas um ponto de contato  
Comunicação em excesso  
Não usar as ferramentas certas  
O que os consumidores procuram?  
Conheça a buyer persona de sua empresa  
Levante uma lista das principais reclamações  
Estude o seu canal de atendimento online  
Analise sua ferramenta  
Como construir canais funcionais de atendimento digital  
Faça um levantamento do tipo de serviço que os clientes buscam  
Estude o mercado e os concorrentes  
Escolha as modalidades  
E-mail  
Chat via site  
Aplicativos de mensagem instantânea  
Redes sociais  
Videochamadas