## Atendimento não presencial ao Cliente

# CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS



#### **BLOCO I**

- Atendimento ao cliente através de meios interativos ou digitais
- Funções/competências técnico comunicação e assistência cliente no atendimento ao cliente
- Organização das equipas em empresas de contact centre
- Comércio a distância conceitos gerais
- Comércio por via telefónica
- Comércio através de plataformas digitais e canais online

#### **BLOCO II**

- Comércio fora do estabelecimento comercial
- Conceito e âmbito do e-commerce
- Estratégias de comunicação no comércio a distância
- Marketing direto na internet
- Utilização dos canais online como estratégia de marketing

#### **BLOCO III**

- Atendimento ao cliente em contexto telefónico
- Estrutura de um guião de "perguntas tipo"
- Estratégias de captação e fidelização de cliente
- Funcionalidades da plataforma de atendimento ao cliente e das operações de inbound (Voz, atendimento automático) (IVR), email, Fax, via postal, webchat e Instant messaging (IM) e outbound (Voz, email, fax, webchat, Instant messaging (IM) e SMS
- Normas de segurança da informação

#### **AVALIAÇÃO**

### **VALORES**

A Frequência desta Acção de Formação está isenta de custos para o formando, por se inserir no Programa Operacional Inclusão Social e **Emprego** 









### **OBJECTIVOS**

Habilitar os profissionais das capacidades necessárias para:

- Identificar os princípios do e-commerce e do e-mercado.
- Reconhecer a especificidade da comunicação comercial em comércio a distância.
- Identificar e caracterizar as fases de atendimento ao cliente em contexto telefónico e através de plataformas multicanais.
- Aplicar as técnicas de comunicação verbal e não específicas do atendimento não presencial.
- Aplicar as regras de comunicação escrita nos diferentes canais de comunicação a distância (loja online, plataforma digital, redes sociais)



## METODOLOGIA

Pedagogia Activa com recurso à componente prática. No final do curso será efectuada uma avaliação da aprendizagem.

## DESTINATÁRIOS

#### **TODOS OS PROFISSIONAIS**







25 HORAS | 19H30 - 22H30 |

# FORMAÇÃO ANECRA

## SAIBA QUE...

A ANECRA é uma entidade Formadora Certificada, com um vasto leque de ofertas formativas em áreas multidisciplinares, que acompanham as necessidades e as tendências de mercado.

## FALE CONNOSCO...

+351 21 392 90 30

Telefone

patricia.paz@anecra.pt

email

Av. Gago Coutinho, 100 | 1749-124 Lisboa

morada



**INSCREVA-SE AQUI**