

Estratégias de Comunicação no Atendimento ao Público

I9PROJECT

Formação, Consultoria e Organização de Eventos

Rua Sá da Bandeira, 766 1º Esq.

4000-432 Porto

Tel: 220933609/ 919404878

cursos@i9project.net

www.i9project.net

Estratégias de Comunicação no Atendimento ao Público

HORÁRIO:

Sextas-feiras das 19 às 22 horas e Sábados das 10 às 13 e das 14 às 18 horas.

CALENDARIZAÇÃO:

Dias 2, 3, 9, 10, 16 e 17 de Dezembro de 2011.

DURAÇÃO:

30 horas

LOCAL: Rua Sá da Bandeira, 766, 1º Esq. - Porto

DESTINATÁRIOS:

Público em geral

CERTIFICAÇÃO

No final da ação os formandos aprovados terão direito a um certificado de formação.

PREÇO: 170€

OBJETIVOS:

O curso visa dotar os formandos de conhecimentos, úteis, práticos e necessários ao relacionamento interpessoal com o respetivo público-alvo. A formação proporciona técnicas que podem ser utilizadas no dia-a-dia para uma melhor satisfação das necessidades do cliente e por conseguinte, aumentar as vendas e conceituar o estabelecimento.

PROGRAMA:

1 Introdução

- A importância da Comunicação na relação com o cliente no serviço de atendimento ao público
- A comunicação no contato interpessoal
- A comunicação no atendimento telefónico

2 Estratégias de Comunicação

- O Saber agir com o cliente com recurso a estratégias de Comunicação (na promoção e divulgação de produtos, eventos, bens e serviços).

3- O Poder dos Meios de Comunicação Social

- O recurso aos meios de comunicação social.
- Como utilizar os Meios de acordo com os objetivos pretendidos.
- Os riscos de uma má utilização dos meios de comunicação social.

4- Projeto Final

Elaboração de um projecto com vista à aplicação dos conhecimentos adquiridos com vista à promoção e divulgação de um produto, estabelecimento, evento ou serviço.

Inscrições online em:

<http://www.i9project.net/insonline.php>

Inscrições até dia 28 de Novembro inclusive e válidas após pagamento.

I9PROJECT

Rua Sá da Bandeira, 766, 1º Esq.
4000-432 Porto

Tel.: 220933609 / 919404878 (Segunda a sexta-feira das 14 às 19 horas)

cursos@i9project.net

www.i9project.net