

2-013 - Inovação no Atendimento

Plano de Aula 16 Aulas (Aulas de 1 hora)



Aula 1

Introdução

Capítulo 1 - Bem-Vindo: Atendimento ao Cliente

1.1. O Cliente: O Mito.....	21
1.2. Freud Explica?.....	22
1.2.1. Id.....	22
1.2.2. O Ego.....	22
1.2.3. O Superego.....	22
1.3. Quem é o Cliente?.....	24
1.3.1. Estilo de Cliente.....	25

Aula 2

Capítulo 1 - Bem-Vindo: Atendimento ao Cliente

1.4. O que é Atendimento?.....	27
1.4.1. Atendimento: Uma Questão de Ponto de Vista.....	27
1.4.2. Perceber para Agir Adequadamente.....	28
1.4.3. Atendimento: Três Elementos Imprescindíveis.....	28
1.4.3.1. Autonomia.....	28
1.4.3.2. Comunicação Assertiva.....	30
1.4.3.3. Personalização do Atendimento.....	30
1.5. Conclusão.....	30

Aula 3

Capítulo - Comunicação

2.1. O que é Comunicação?.....	37
2.1.1. A Comunicação é Intensa.....	38
2.2. O Corpo Fala; o que o Seu tem Dito?.....	39
2.2.1. Postura.....	41
2.3. Conclusão.....	41

Aula 4

Capítulo 3 - Relações Interpessoais, Alguns Aspectos Relevantes

3.1. Relações Interpessoais Humanas.....	49
3.2. Filtro Mental.....	50
3.3. Percepção no Atendimento ao Cliente.....	51
3.3.1. Escuta Ativa.....	51
3.4. Competências, Habilidades e Conhecimento – CHA.....	52
3.5. Comunicação com Todo Tipo de Cliente – Diversidade.....	54
3.5.1. Habilidades de Comunicação que Apoiam o Atendimento.....	54
3.5.2. A Comunicação é Dinâmica e Rica.....	55

Aula 5

Capítulo 3 - Relações Interpessoais, Alguns Aspectos Relevantes

3.6. Empatia.....	56
3.6.1. Espelhamento Cruzado.....	59
3.6.2. Ouvir.....	61
3.6.3. Palavras.....	62
3.6.4. Tom de Voz.....	62
3.6.5. Valores.....	63
3.6.6. Comunicação e Comprometimento.....	63
3.7. Conclusão.....	64

Aula 6

Capítulo 4 - Comportamento

4.1. Diversidade do Comportamento do Cliente.....	71
4.1.1. Entendendo o Comportamento para Atender o Cliente.....	73
4.2. Diversidade do Comportamento do Vendedor.....	74
4.2.1. Entendendo o Comportamento do Vendedor para Atender o Cliente.....	75
4.3. Dissonância Cognitiva.....	76
4.4. Decisão de Compra.....	77
4.4.1. Tipos de Compras.....	78
4.4.2. Busca de Informação.....	78
4.5. Conclusão.....	79

Aula 7

Capítulo 5 - Entender para Atender

D.O.G – Distorção, Omissão e Generalização.....	87
5.2. Atendimento Presencial Exige Conversa Presencial.....	88
5.2.1. Inteiramente Interessado.....	89
5.2.2. Elegantemente Presente.....	90
5.2.3. Atendimento Elegante.....	91
5.3. Conclusão.....	91

Aula 8

Capítulo 6 - Clientela e Clienting

6.1. Definição de Clientela.....	99
6.2. Definição de Clienting.....	100
6.2.1. Empoderamento do Cliente.....	102
6.3. Conclusão.....	102

Aula 9

Capítulo 7 - Gestão de Cliente

7.1. A Boa Gestão de Cliente Caracteriza Boa Gestão de Negócio.....	109
7.2. Canais de Atendimento.....	111
7.2.1. Escolha do Canal de Atendimento – Forma de Contato.....	112
7.2.1.1. Dados.....	113
7.2.1.2. Informação.....	113
7.2.2. Dados no Mundo Globalizado e com Diversos Pontos de Contato.....	114

Aula 10

Capítulo 8 - Treinamento

Capítulo 7 - Gestão de Cliente

7.3. Definição de CRM.....	115
7.3.1. Objetivo do CRM.....	115
7.4. Conclusão.....	116
8.1. Autoconhecimento.....	123
8.1.1. Atendente Coach.....	124
8.1.2. Ambientação.....	126

Aula 11

Capítulo 8 - Treinamento

8.2. Treinamento e Desenvolvimento.....	128
8.3. Negociação.....	129
8.4. Mediação e Gestão de Conflito.....	130
8.5. Coaching em Atendimento.....	130
8.6. Conclusão.....	131

Aula 12

Capítulo 9 - Ambiente Globalizado e Digital

9.1. Globalização do Atendimento.....	139
9.1.1. Geração X, Y, Z e Anteriores.....	140
9.1.2. Cliente Empoderado.....	142
9.2. Conclusão.....	143

Aula 13

Capítulo 10 - Atendimento Evolui com a Tecnologia

10.1. Tecnologia a Serviço do Atendimento ao Cliente.....	153
10.1.1. Zelo na Grafia do Idioma.....	155
10.1.2. Foto do Perfil.....	156
10.1.3. Disparo de Mensagem.....	156
10.2. Inteligência Artificial.....	157
10.3. Conclusão.....	159

Aula 14

Capítulo 11 - Casos que Acontecem Ainda Hoje

11.1. Cada Caso é um Caso.....	165
11.1.1. Eu que Tenho que Saber?.....	166
11.1.2. La Garantia Es La Factura (Garantia Mediante Nota Fiscal).....	167
11.1.3. O Tempo Voa a Favor do Cliente.....	168
11.1.4. Prontos para Atender.....	169
11.1.5. Preenche por Favor, meu Gerente vai Gostar de Saber Disso....	170
11.1.6. Chama o Chefe do Forno.....	170
11.1.7. Atendimento sem Julgamento.....	171

Aula 15

Capítulo 11 - Casos que Acontecem Ainda Hoje

11.1.8. Autoavaliação Corajosa.....	172
11.1.9. Seguramente, um Caso Exemplar de Desatendimento.....	173
11.1.10. Um Sonho de Bolsa e Pesadelo de Marca.....	174
11.2. Teoria e Prática: Queira Desculpar, Agora Estou Ocupado.....	175
11.2.1. Pedido de Desculpas Perfeito sem Efeito.....	176
11.2.2. Propaganda Cremosamente Enganosa.....	177
11.3. Prefiro em Vantagens que eu Reconheça.....	178
11.3.1. Ser um Número e Fazer o Número.....	179
11.4. Conclusão.....	180

Aula 16

Capítulo 12 - Técnicas e Ferramentas

12.1. Para Melhorar o Atendimento ao Cliente.....	185
12.2. Um Atendimento para Chamar de Seu.....	189
12.2.1. Oração do Atendente.....	189
12.3. Conclusão.....	191