

CURSO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Apresentação

Em uma atualidade cada vez mais orientado pela experiência do usuário, o atendimento ao público deixou de ser apenas uma função operacional e passou a ocupar uma posição estratégica nas organizações. Cada interação com o cidadão, cliente ou usuário é uma oportunidade concreta de fortalecer a credibilidade, agregar valor à imagem institucional e promover confiança no serviço prestado.

O Curso de Atendimento de Excelência ao Público tem o propósito de desenvolver competências essenciais para um atendimento eficaz, respeitoso e resolutivo. Mais do que técnicas, ele aborda princípios fundamentais de escuta ativa, empatia, ética, clareza na comunicação e foco em soluções. Esses elementos, quando alinhados a uma postura profissional e colaborativa, são capazes de transformar o cotidiano do atendimento em uma experiência de alto valor para todos os envolvidos.

A importância do atendimento de excelência

Diferencial competitivo através do atendimento

- Atendimento diferenciado como vantagem competitiva

Evolução dos canais de atendimento

- Presencial
- Telefônico
- Digital

Padronização da excelência

- Necessidade de manter alta qualidade em todos os canais

Cenário atual do mercado

- Crescente demanda por atendimento de alta qualidade

Objetivo Geral

- Capacitar equipes a oferecerem um atendimento de excelência
- Construir relacionamentos duradouros
- Impulsionar a satisfação e fidelização dos clientes
- Atuação em todos os canais de contato

Público-Alvo

- Profissionais de atendimento
- Vendas
- Suporte ao cliente
- Recepção
- Colaboradores em geral

Formato e duração

- Formato do Treinamento
- Dinâmico e interativo
- Combinação de teoria, estudos de caso, dinâmicas de grupo e simulações práticas
- Duração do Treinamento
- Total de 12 horas
- Divididas em módulos flexíveis
- Exemplos: 4 sessões de 3 horas ou 2 dias inteiros

Conteúdo programático

Módulo 1

A Nova Era do Cliente

- Expectativas e Percepções

Impacto do Atendimento

- Imagem da Empresa
- Resultados da Empresa

Pilares do Atendimento 360°

- Empatia
- Proatividade
- Personalização

Comunicação Efetiva

- Escuta Ativa
- Linguagem Clara e Positiva

MÓDULO 2

A Importância da Primeira Impressão

- Aparência
- Postura
- Boas-Vindas

Técnicas de Rapport e Criação de Conexão

- Estabelecer confiança
- Construir relacionamento

Linguagem Corporal e Expressões Faciais

- Comunicação não verbal
- Impacto no atendimento

Manejo de Filas e Fluxo de Clientes

Transformar Reclamações em Oportunidades

MÓDULO 3

Atendimento Telefônico

- Voz e entonação
- Técnicas de abordagem e fechamento
- Gerenciamento de tempo

Atendimento por e-mail

- Escrita clara, concisa e profissional

- Estrutura de e-mail e padrão de respostas

Atendimento por chat, Whatsapp e redes sociais

- Linguagem adequada para canais digitais
- Agilidade para resolução de problemas online
- Monitoramento e resposta a comentários e avaliações

Resolução de conflitos e feedback construtivo

- Contorno de objeções
- Críticas como oportunidade de melhorias
- Como solicitar feedback de forma correta

Ministrante:

AUGUSTO DOBES

Administrador de Empresas, Jornalista e Apresentador de TV. Foi apresentador do SBT, TV RECORD e BAND. Palestrante de alto desempenho pelo Instituto Ferrarezzi e Master Mind pelo Instituto Jamil Albuquerque. Atua nas áreas de Marketing, Comunicação Empresarial e Atendimento ao Público há mais de 30 anos. Ministra cursos, treinamentos e mentorias em Oratória, Media Training, Cerimonial, Comunicação e Motivação Empresarial e Atendimento ao Público.

Informações:

Data: 07 e 08 de agosto de 2025

Horário: 8:00 às 12:00 e 13:30 às 17:30.

Cidade: Campo Grande – MS.

Local: Indaiá Park Hotel - Av. Afonso Pena, 354 – Bairro Amambai .

Incluso: Pasta em couro ecológico, Apostila, Caneta, Certificado e Coffee Break.

Carga Horária: 12 h/a.

Investimento: R\$ 1.380,00

Contato: 67 3253-4267 / 67 99889-0508 **WhatsApp.**

E-mail: adm@legislartreinamentos.com.br

Dados para Empenho:**Razão Social: VALDIRENE APARECIDA DE SOUZA**

CNPJ: 49.504.587/0001-65

Endereço: Gabinete, Nº597 – Vila Ipiranga - CEP:79080-680 - Campo Grande/MS

Link para Certidões: [Certidões](#) | [Legislar Treinamentos](#)**Dados Bancários:****0260 - NU PAGAMENTOS S/A**

AG: 0001

CONTA: 69862509-4

Importante:**Política de cancelamento ou adiamento de inscrições de cursos:**

Por Iniciativa da **LEGISLAR TREINAMENTOS**: o curso poderá ser cancelado ou adiado por falta de quórum ou outras razões, com 24 horas de antecedência da data prevista para seu início.

Por Iniciativa do Participante: O cancelamento deverá ser solicitado até 72 horas de antecedência do início do curso, após este prazo não haverá devolução do valor pago. Há possibilidade de substituição do participante.