

# PLANO DE FORMAÇÃO

## Fases de um Atendimento Telefónico – Serviço Apoio a Clientes

TEMPO PREVISTO: 1 minuto	INTRODUÇÃO
--------------------------	------------

Uma Chamada de Excelência é alcançada quando as várias fases do atendimento telefónico são cumpridas, ordenadamente, com êxito e rapidez!

TEMPO PREVISTO: 1 minuto	OBJETIVOS
--------------------------	-----------

Conhecer as fases de uma chamada de um Serviço de Apoio a Clientes:

- Identificar as fases de uma chamada
- Listá-las por ordem de acontecimento

TEMPO PREVISTO: 3 minutos	AUDIÇÃO DA CHAMADA
---------------------------	--------------------

Como reconhecer as fases de uma chamada?

TEMPO PREVISTO: 2 minutos	JOGO DAS FASES DA CHAMADA
---------------------------	---------------------------

Apresentar as peças do jogo e, com base na audição, ordená-las corretamente

TEMPO PREVISTO:	SINTESE
-----------------	---------

### FASES DE UMA CHAMADA

1. ACOLHIMENTO
2. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE
3. IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE
4. RESOLUÇÃO
5. FECHO

TEMPO PREVISTO: 1 minuto	CONCLUSÃO
--------------------------	-----------

É a capacidade de conjugar todas as etapas de uma chamada, em tempo adequado e com a utilização eficaz dos recursos, que resulta num Atendimento com Qualidade