

Atendimento não presencial ao cliente

Emprego + Digital | UFCD 9210

www.dual.pt



Objetivos

Este curso permitirá a cada um dos participantes:

- 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).

Destinatários

• Ativos empregados, por conta de outrem, preferencialmente da região Norte de Portugal (exceto funcionários da Administração Pública e residentes no Arquipélago da Madeira e Açores), maiores de 18 anos, detentores de habilitações académicas iguais ou superiores ao 3º ciclo do ensino básico (9º ano).

- São **destinatários prioritários** os trabalhadores que se encontrem numa das seguintes situações:
 - Que participem nos processos de transformação digital das empresas ou organizações do setor da economia social;
 - Que detenham baixos níveis de proficiência digital, nos termos do Quadro Dinâmico de Referência para Competência Digital (QDRCD);
 - Que se encontrem em risco de desemprego, nomeadamente decorrente do impacto da introdução das tecnologias nos processos produtivos e de gestão das empresas, ou em situação de subemprego, com vista à sua reconversão profissional;
 - Do sexo sub-representado na profissão exercida, nos termos previstos no Código do Trabalho.

Recursos/ Requisitos

- Para participar nesta ação, que decorre através da Plataforma da DUAL, que utiliza a tecnologia ZOOM, com sessões síncronas em videoconferência/webconferência, os formandos necessitam de ter os seguintes equipamentos:
 - Portátil/ computador, acesso à internet (utilizar preferencialmente o browser Chrome, Edge ou Firefox), web câmara e auriculares (ou colunas e microfone).

Metodologia

Este curso baseia-se em:

- Exposições de sínteses metodológicas;
- Análise de situações reais e casos concretos (exemplos de problemas vivenciados pelos participantes no seu dia-a-dia);
- Resolução de exercícios e casos práticos;
- Grupos de trabalho com partilha de experiências e onde se estimula a aprendizagem cooperativa;
- Brainstorming e aulas práticas;
- Operacionalização de atividades práticas com forte componente digital e de gamificação.

Avaliação

- Avaliação contínua de participação em aula e realização de 1 teste escrito e/ou prático intermédio e 1 teste escrito e/ou prático final.
- Para a conclusão com sucesso, é necessário um resultado positivo nos momentos de avaliação escrita e/ ou prática e uma assiduidade mínima de 90% da duração total do curso.

Valor

- **Participação gratuita** (Formação financiada pelo IEFP através de fundos do PRR – Plano de Recuperação e Resiliência).

Apoios

- Subsídio de alimentação, igual ao da função pública, 6,00€ por cada dia de formação, desde que se assista no mínimo a 3h de formação/dia e a formação decorra fora do horário de trabalho;
- Seguro de acidentes pessoais, desde que a formação decorra fora do horário de trabalho.

Local e Datas de Realização

- 🕒 Duração: 50 horas

Regime de formação: E-learning (sessões online/ síncronas)

- 📍 Plataforma de formação da DUAL que utiliza a tecnologia Zoom

Atendimento não presencial ao cliente

Conteúdos

Atendimento ao cliente através de meios interativos ou digitais

- Funções e competências do técnico de comunicação e assistência ao 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
- Comércio fora do estabelecimento comercial
- Conceito e âmbito do e-commerce
- Características do e-commerce
- Segurança do comércio eletrónico

e-Business- conceitos gerais

- Conceito e âmbito dos serviços prestados
- Características dos serviços de e-business

Estratégias de comunicação no comércio a distância

- Marketing direto na internet
- Utilização dos canais online como estratégia de marketing
- Lojas online, plataformas multicanais, redes sociais

Atendimento ao cliente em contexto telefónico

- Abordagem inicial
- Diagnóstico de necessidades
- Análise prévia do comportamento do e-consumidor
- Estrutura de um guião de “perguntas tipo”

Importância dos aspetos não verbais na comunicação comercial a distância

- Linguagem positiva
- Comunicação paralinguística
- Técnicas de expressão
- Retórica e persuasão

Estratégias de captação e fidelização de cliente

Aspetos legais e éticos do comércio a distância

- Deveres de informação pré-contratual das empresas nos sítios da internet
- Condições contratuais de venda, entrega e pós venda
- Modalidades de entrega ou de prestação de serviço
- Meios e formas de pagamento
- Normas de conduta da comunicação comercial

Sistema de informação do serviço

- 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
- Funcionalidades de consulta, extração e registo de dados
- Normas de segurança da informação

Duração: 50 horas