

5711 - Gestão de Atendimento ao Cliente

Plano de Aula - 16 Aulas (Aulas de 1 Hora).



Aula 1

Capítulo 1 - Gestão de Marketing e Comportamento do Consumidor

1.1. Teoria da Hierarquia das Necessidades.....	18
---	----

Aula 2

Capítulo 1 - Gestão de Marketing e Comportamento do Consumidor

1.2. Os 4 P's do Marketing.....	19
1.3. O Advento do SAC.....	21
1.4. Dia Internacional do Consumidor.....	21

Aula 3

Capítulo 1 - Gestão de Atendimento e Canais de Marketing

2.1. Sondagem.....	27
2.2. O Processo de Vendas.....	27
2.3. Pós-venda.....	28
2.4. Marketing Físico e Marketing Virtual.....	29

Aula 4

Capítulo 3 - Comunicação

3.1. A Comunicação e os seus Mecanismos.....	36
3.2. Criatividade.....	36
3.2.1. Só a Língua Portuguesa nos Permite Isto.....	38

Aula 5

Capítulo 3 - Comunicação

3.3. Comunicação Interna.....	39
3.4. Inovação.....	40

Aula 6

Capítulo 4 - Marketing de Relacionamento e Fidelização

4.1. Marketing de Relacionamento.....	46
---------------------------------------	----

Aula 7

Capítulo 4 - Marketing de Relacionamento e Fidelização

4.2. Fidelização.....	47
4.2.1. Atenção Para Recepcionar o Cliente e Perceber Quais são as suas Necessidades.....	47
4.2.2. Dedicção na Hora do Atendimento.....	48
4.2.3. Conhecimento Técnico dos Produtos [ou Serviços].....	48
4.2.4. Atitude Para Posicionar-se Frente ao Cliente Como um Consultor e um Promotor.....	48

Aula 8

Capítulo 5 - Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional

5.1. Gestão de Pessoas, um Desafio Diário.....	54
5.2. Comportamento Organizacional, Reflexo da Atual Gestão.....	55

Aula 9

Capítulo 6 - Administração Estratégica

6.1. Passos Importantes do Planejamento Estratégico.....	63
--	----

Aula 10

Capítulo 7 - Desmitificando o Código de Defesa do Consumidor

7. D Desmitificando o Código de Defesa do Consumidor.....	67
7.1. Disposições Gerais do Código de Defesa do Consumidor.....	70

Aula 11

Capítulo 7 - Desmitificando o Código de Defesa do Consumidor

7.2. Política Nacional de Relações de Consumo	70
7.3. Os Direitos Básicos do Consumidor.....	71
7.4. Qualidade de Produtos e Serviços, Prevenção e Reparação dos Danos	72

Aula 12

Capítulo 7 - Desmitificando o Código de Defesa do Consumidor

7.5. Práticas Comerciais	73
7.6. Proteção Contratual	74
7.7. Sanções Administrativas	74

Aula 13

Capítulo 8 - A Importância do Procon na Vida do Consumidor

8.1. O PROCON no Mundo.....	81
8.2. O PROCON no Brasil	82
8.2.1. O Objetivo do PROCON	82

Aula 14

Capítulo 9 - Relacionamento Interpessoal - Como Exercer a Excelência no Atendimento

9.1. Um Ambiente Organizado Atrai Novos Clientes	89
--	----

Aula 15

Capítulo 10 - Ganhando com a Adversidade

10.1. Sinalizando a Vida Profissional	95
10.2. Potencializando a Qualidade de Vida no Trabalho.....	96

Aula 16

Capítulo 10 - Ganhando com a Adversidade

10.3. Conquistando Novos Fregueses	97
10.4. Tire o "S" da CRIsE	98