

QUALIDADE NO ATENDIMENTO OPERACIONAL

JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

O atendimento eficaz define boa parte da impressão do cliente da organização, isto é, o cliente é influenciado pela qualidade e forma que é contatado na hora das vendas . Na esfera da locação de veículos, um bom exemplo é o do veículo estar em perfeitas condições e o locatário ter uma excelente experiência neste sentido, mas basta um problema no atendimento para que a percepção de qualidade do serviço fique comprometida. O curso de Atendimento Eficaz Operacional para o mercado de Locadoras de veículos busca mostrar as principais questões relacionadas ao atendimento, não esquecendo que o funcionário colaborador deve ter foco tanto no cliente, como na empresa – no sentido de executar suas atividades com eficiência e eficácia. Sendo assim, o objetivo Geral é

- informar como deve ser realizado um atendimento de qualidade para a satisfação do cliente e a realização das atividades operacionais de forma mais eficaz.

Para atingir esse objetivo, definiram-se os objetivos específicos a seguir:

- Definir o conceito de qualidade;
- Observar o perfil de cada cliente;
- Explicar o processo de comunicação que melhor atinge e os cuidados ao lidar com diversos tipos de pessoas;
- Demonstrar o melhor atendimento on-line e ao telefone, quando e como driblar situações com variações do humor do cliente.

[Clique aqui e inscreva-se](#)