

## ONLINE | Eficiência e Qualidade no Atendimento

**DATAS**

9, 16 e 23 de outubro de 2026

**HORÁRIO**

09:00 - 13:00

**PREÇO**

Associado AEP: **117€**

Outros: **130€**

**10% desconto grupo a partir de 3 inscrições**  
não acumula com outros descontos

**LOCAL**

Online

**DURAÇÃO**

12 horas

### ENQUADRAMENTO

O atendimento é um dos principais fatores de diferenciação das marcas diante de um mercado extremamente competitivo como o atual.

Hoje, os clientes não querem apenas comprar, mas estabelecer uma relação com as marcas que passa, apesar da evolução tecnológica, pela qualidade e excelência do contato humano.

Neste curso pretende-se desenvolver competências-chave que promovam uma experiência positiva no cliente, quer se trate do cliente interno ou externo.

### OBJETIVOS

No final da ação, os formandos vão ser capazes de:

- Identificar as necessidades implícitas e explícitas dos clientes, através de técnicas de questionamento e escuta ativa;
- Apresentar soluções para diferentes tipos de reclamações, de acordo com as técnicas abordadas na formação;
- Gerir Conflitos com os clientes internos e/ou externos, aplicando corretamente as estratégias mais adequadas à situação;
- Comunicar de forma clara e eficaz com os clientes, utilizando informação correta e demonstrando atitudes de disponibilidade, garantindo a total satisfação das necessidades dos clientes.

### PROGRAMA

1. Conceito de Prestação de um Serviço: as necessidades dos clientes
2. O Atendimento e a Relação com os Clientes
3. A Comunicação na Gestão de Reclamações e resolução de conflitos
4. Usar o Modelo CIBER para a satisfação total do cliente

### METODOLOGIA

Técnicas de dinamização: casos práticos, exercícios, simulações e avaliação de objetivos de aprendizagem.

### FORMADORES

Maria de Jesus Fonseca

- Formadora e Consultora em Gestão de Pessoas e Comportamento Organizacional
- Possui um MBA Executivo em “Inovação, Internacionalização e Crescimento Inteligente”
- Concluiu a parte curricular do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos na Universidade do Minho e tem um DBA, Diploma in Business Administration com especialização em Gestão de Recursos Humanos
- Fez Formação Especializada em Situational Leadership pelo Center for Leadership Studies
- Encontra-se a terminar o Mestrado em Gestão
- Possui 20 anos de experiência na implementação de Programas de Desenvolvimento Organizacional, que visam dotar os Gestores e Quadros Superiores das empresas de ferramentas para a Liderança, trabalhando os conceitos de Auto-Eficácia, Liderança Pessoal, Gestão da Relação e Influência, Marca Pessoal
- No seu percurso profissional passou pela docência dos seminários «Gestão do Tempo» e «Criatividade e Inovação» no Mestrado em Gestão Comercial na FEP e foi Co-docente da disciplina de «Gestão Pessoal» na pós-graduação em Gestão de Vendas na Porto Business School
- Foi Mediadora Social e Pessoal de dois cursos EFA no CESAE.
- Desempenha funções de Consultora e Formadora em Programas de Formação-Ação e ministra Formação em Formato Presencial e E-Learning.

## DESTINATÁRIOS

- Técnicos de secretariado
- Técnicos administrativos
- Outros profissionais que lidem com clientes internos e externos

## CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

As **CONDIÇÕES GERAIS DE PARTICIPAÇÃO** são aplicáveis às modalidades de formação presencial e online. A inscrição pressupõe o conhecimento e aceitação das **Condições Gerais de Participação**, disponíveis em:

<https://aeportugal.pt/pt/condicoes-gerais-de-participacao>