



# HDI CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE

Ementa do curso



### Visão geral

Este curso destina-se a melhorar as técnicas e habilidades do analista da linha de frente, para que ele forneça um serviço excelente ao cliente.

O Curso Customer Service Representative (CSR) centra-se nas melhores práticas para gestão de ligações, técnicas de escuta e comunicação, documentação, senso de urgência na resolução de problemas, negociação de conflitos e capacidade de lidar com clientes de comportamentos difíceis ou desafiadores.

### O que você vai aprender

- Como avaliar as necessidades do cliente e exceder suas expectativas;
- Desenvolvimento de pensamento crítico para solução de incidentes com rapidez e consistência;
- Habilidades de escuta ativa e estratégias de comunicação efetivas;
- Como identificar e como lidar com clientes de comportamento difícil;
- Conhecimento sobre os processos-chave e melhores práticas utilizadas em serviços e suporte a cliente.

### Público-alvo

Profissionais que atendem clientes, incluindo SAC, Call Center, Contact Center e Service Desk, que querem refinar suas habilidades de comunicação e aprender as melhores práticas para melhorar a experiência de atendimento ao cliente. E profissionais que querem obter a certificação internacional Customer Service Representative (CSR)

### Certificação Internacional

Esta certificação comprova que os profissionais de atendimento ao cliente possuem as habilidades e técnicas necessárias para fornecer excepcional serviço ao cliente. Ela garante que o profissional sabe como avaliar as necessidades dos clientes, excedendo as suas expectativas.

O exame de certificação está incluído no valor do treinamento e é válido no mundo todo.

Esta certificação do HDI CSR Customer Service Representative é vitalícia e não expira.



### Conteúdo Programático

#### Unidade 1: O seu papel em uma central de atendimento/ suporte

- O papel do representante de atendimento ao cliente
- A importância da central de atendimento/ suporte para o negócio
- Propriedade total do contato
- Procedimentos para tratar das chamadas
- Garantia de qualidade

#### Unidade 2: Habilidades de comunicação

- Procedimentos de comunicação
- Sensibilidade cultural
- Elementos vocais
- Escuta ativa
- Documentação de incidentes
- Habilidades de escrita

#### Unidade 3: Habilidades na identificação e solução de problemas

- Solução de problemas e tipos de pensamentos
- Habilidades de questionamento
- Solução de incidentes com IMPACTO
- Estratégias adicionais

#### Unidade 4: Maximização de efetividade

- Necessidades psicológicas de seu cliente
- Lidando com conflitos
- Lidando com clientes de comportamentos difíceis
- Gerenciamento de estresse
- O poder da atitude de serviço