

As Pessoas em Primeiro Lugar
Qualidade de Serviço



AS PESSOAS EM PRIMEIRO LUGAR - QUALIDADE DE SERVIÇO

ENQUADRAMENTO DO CURSO

O programa As Pessoas em Primeiro Lugar defende um serviço de excelência através do desenvolvimento pessoal. É um dos programas com mais sucesso internacional da TMI, e uma fonte de inspiração para as pessoas que querem ser mais e desenvolver-se no sector dos serviços.

Pôr As Pessoas em Primeiro Lugar indica as formas de compreender e satisfazer as expectativas do cliente, lidar com situações intensas e stressantes e ser capaz igualmente de interpretar a linguagem corporal. Ensina às pessoas o que está por detrás de um serviço de excelência.

Este programa desenvolve nos participantes espírito de equipa e maior consciência sobre:

- A necessidade do desenvolvimento pessoal.
- Qualidade na cooperação com os colegas.
- Importância de um elevado nível de serviço.

AS PESSOAS EM PRIMEIRO LUGAR - QUALIDADE DE SERVIÇO

CONTEÚDOS DO CURSO

- O que é o serviço – a chave para promover um serviço de excelência.
- Desenvolvimento pessoal: como estabelecer objectivos.
- Atitudes Positivas – a diferença entre uma pessoa feliz e comprometida com a carreira e alguém que está lá apenas para fazer o seu trabalho.
- Relações – a importância do reconhecimento (*strokes*) na criação de relações afectivas – regras para reprimendas.
- Comunicação – a importância da comunicação não verbal.
- Análise transaccional .
- Trabalho de equipa – aceitar a diferença e tolerar os outros.
- Assertividade – estratégias para lidar com pessoas diferentes.
- Stress – como controlar o stress e usá-lo como uma influência positiva.

AS PESSOAS EM PRIMEIRO LUGAR - QUALIDADE DE SERVIÇO

O QUE PODE SER ATINGIDO

Após a frequência deste curso, os participantes deverão ser capazes de:

- Demonstrar-se comprometidos para com um objectivo comum.
- Estabelecer um compromisso de serviço com a equipa e com a organização .
- Melhorar a qualidade de serviço interna e externa.
- Melhorar e entender o papel de cada um na satisfação das necessidades dos clientes.
- Construir confiança nos indivíduos de maneira que estejam preparadas para assumir responsabilidades.
- Criar clientes mais satisfeitos.
- Gerir a mudança e cultivar energias positivas.
- Enaltecer o envolvimento e entusiasmo dos colaboradores.
- Equilibrar as necessidades pessoais de sucesso com as necessidades de envolvimento por parte dos outros.

AS PESSOAS EM PRIMEIRO LUGAR - QUALIDADE DE SERVIÇO

QUEM DEVE ASSISTIR E BENEFICIAR DESTE CURSO

Qualquer elemento da organização, de todas as funções e com todos os níveis de responsabilidade.