



Curso de Atendimento ao Passageiro



Objetivo Geral:

O Curso de Atendimento ao Passageiro tem como objetivo dotar os Formandos com os conhecimentos técnicos e comportamentais necessários para um Atendimento de Qualidade aos Clientes na área da Aviação Civil.

Conteúdo Programático:

1. **Introdução ao Curso**
2. **Atendimento de Qualidade**
3. **Atendimento Presencial**
4. **Atendimento Telefónico**
5. **Comunicação no Atendimento**
6. **O Cliente**
7. **Atender um Cliente Insatisfeito**
8. **Gestão do Conflito**
9. **Medir a Qualidade e a Satisfação do Cliente**
10. **Conclusão do Curso**

Código do Curso: **CAP**

Fundamentação:

As Empresas Clientes e/ou os seus Colaboradores necessitam de estar familiarizados com as boas práticas de atendimento aos passageiros nos aeroportos e aeródromos. Igualmente necessitam de conhecer estratégias de comunicação, motivação e empatia com os passageiros do transporte aéreo.

Público Alvo:

O Curso de Atendimento ao Passageiro destina-se a Colaboradores das Empresas de Aviação Civil que desempenhem a sua atividade profissional nos aeroportos e aeródromos e em contacto com os Passageiros.

Avaliação:

Avaliação contínua.

Carga Horária:

6 Horas.

+351 21 727 23 68

+351 92 741 35 17

formacao@absant-consult.pt

www.absant-consult.pt

Edifício Goa

Rua de São Pedro N°1

Escritório 203

2865-110 Sacavém - Portugal



AS | GROUP
ABSANT