

# 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.