

CURSOS

CURSO 13 - “NOÇÕES, PLANEJAMENTO E FLUXO DE TRABALHO DENTRO DE UM DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA/AO CLIENTE”

OBJETIVO: Possibilitar a aquisição de conhecimentos técnicos capaz de criar uma central administrativa para controlar estatisticamente, bem como, informatizar o departamento de assistência ao cliente.

CARGA HORÁRIA: 8 à 24 horas

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. Introdução
2. Administrar a assistência técnica
3. Como fazer reuniões periódicas
4. Controle através de relatórios e formulários em geral (eficiência e eficácia do atendimento ao cliente)
5. Política de atendimento e peças de reposição
6. Análise e estudo no desenvolvimento de contratos de prestação de serviços
7. Fornecimento de atendimento através de contrato de manutenção
8. Apoio da assistência técnica em vendas e marketing
9. Política de demonstrações de equipamentos
10. Análise de reformas e revisões de equipamentos dos clientes
11. Noções de organização de um serviço de treinamento de apoio ao cliente
12. Organização de laboratórios, oficinas de assistência técnica, bem como, unidades móveis

PARTICIPANTES:

Assistentes técnicos, gerentes de atendimento ao cliente, representantes e prestadores de serviços em geral no ramo gráfico .