

EXCELÊNCIA NA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL

ESCRITA EFICAZ

Visando auxiliar as empresas no que diz respeito à comunicação, principalmente na modalidade escrita, e melhor desenvolvimento de seus colaboradores, o curso foi desenvolvido para tirar dúvidas mais frequentes, trazer esclarecimento e facilitar a apresentação de forma mais adequada e eficaz frente aos clientes e concorrentes.

Dessa forma, trabalhando temas como o novo acordo ortográfico, concordância e regência nominal e verbal e vícios de linguagem, maiores ofensores percebidos na área de atendimento ao cliente, objetiva-se trazer conhecimento e aperfeiçoamento, peças fundamentais para interação de forma mais clara e inteligível e também para o alcance da estética e do comportamento linguístico exigidos pelo mercado.

PÚBLICO ALVO

Curso destinado aos profissionais da área de atendimento ao cliente, funcionários e colaboradores, que necessitem de aperfeiçoamento e/ou reciclagem no âmbito da comunicação escrita.

OBJETIVOS

Facilitar a interação e a comunicação escrita dentro e fora da empresa
Esclarecer dúvidas mais frequentes.
Possibilitar a apresentação de forma adequada e eficaz frente aos clientes, concorrentes e destinatários dos textos produzidos (superiores imediatos).

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Parte 1

- Novo acordo ortográfico – definição e novas regras. O que muda? alfabeto, hífen, fim do trema e etc
- Vícios de linguagem – o que evitar? Ambiguidade, Cacófato, pleonasma e outros
- Concordância e regência verbal e nominal.

Parte 2

- Elementos da comunicação
 - Noção de registros, Culto/ coloquial - situações de uso e adequação
 - Coesão e coerência
 - Pontuação e referentes,
 - Gêneros textuais - Produção textual

COMUNICAÇÃO VERBAL RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A excelência no atendimento é o grande desafio, já que é uma ferramenta estratégica para os negócios de uma empresa.

A voz causa um impacto de 82% nas sensações transmitidas ao cliente pelo telefone e de 38% na relações pessoais.

Os treinamentos visam valorizar e aperfeiçoar a competência comunicativa dos seus colaboradores, para que possam melhorar a sua desenvoltura, conseguindo transmitir com eficácia a mensagem ao cliente, atingindo o objetivo final com uma comunicação clara, objetiva e persuasiva.

Os projetos são customizados, estruturados a partir das necessidades e demandas, tendo por foco o incremento da performance e da eficiência.

PÚBLICO ALVO

Receptionistas, supervisores, coordenadores, operadores de telemarketing (ativo e receptivo), profissionais do relacionamento com o cliente que utilizam a sua voz como ferramenta de trabalho (VOZ PROFISSIONAL) ou que queiram melhorar suas habilidades vocais comunicativas.

CONTATO:

Rua Visconde de Pirajá 4/403
Tel.: (21) 9404-0712
contato@estacaodavoz.com.br