



Somando conhecimento para  
multiplicar seus resultados



## Plano de curso

### Atendimento Powershot



#### Justificativa do curso

Visão, objetividade e resultado são os valores fundamentais para um atendimento powershot. No mundo dos negócios, de compra e venda de produtos e serviços, um simples atendimento ao cliente pode se tornar em uma grande oportunidade para atrair bons negócios e levar a empresa ao sucesso. A visão do negócio e de mercado, a objetividade e foco da oferta de uma solução que atenda a necessidade do cliente, geram um resultado real que é a concretização de um ótimo negócio e satisfação do cliente. Conheça através do curso, atendimento powershot elaborado pela MSO Equipamentos, as técnicas mais atuais e eficientes de atendimento ao cliente.

#### Objetivo

Aperfeiçoar conhecimentos e habilidades dos participantes em técnicas de atendimento ao cliente, especialmente aqueles que utilizam máquinas e equipamentos pesados.



### **Pré-requisitos do participante**

Preferencialmente profissionais que já tenham experiência profissional no segmento de máquinas e equipamentos, setor de compras, vendas de peças, serviços e máquinas, oficina, campo.

### **Público alvo**

Assistentes administrativos, consultores de Venda de Peças e Serviços, Consultores de Vendas de Máquinas, Assistentes Técnicos e Analistas Técnicos, Líderes de setor, supervisores, coordenadores e gerentes.

### **Metodologia**

O curso acontecerá com aulas expositivas em sala de aula com vídeos, slides, dinâmicas e estudos de caso.

### **Conteúdo programático**

- O cliente do século XX e XXI;
- Influência da cultura no atendimento ao cliente;
- Padronização do atendimento ao cliente;
- Conceitos básicos de atendimento ao cliente permanecem;
- O antes, durante e após a compra do produto ao serviço;
- A importância do tempo para um bom atendimento;
- Ajustando a expectativa do cliente a um produto ou serviço;
- Visão, objetividade e resultado no atendimento;
- Recursos e suporte para um atendimento powershot.

### **Bibliografia básica**

- Apostila específica MSO Equipamentos®.

### **Documentação necessária para inscrição**

No ato da inscrição o participante deverá ser maior de 18 anos, e apresentar uma cópia do comprovante de conclusão do ensino médio completo, RG, CPF e comprovante de residência. É obrigatório a apresentação dos documentos originais para autenticação das cópias pelo nosso setor de atendimento.

*A MSO Equipamentos® reserva-se o direito de cancelar a turma caso não haja número mínimo de inscritos. A confirmação de inscrição está sujeita à análise de documentos e crédito, no ato da sua efetivação. O participante deverá ainda aceitar o Termo de Uso e Condições da MSO Equipamentos®.*

A MSO Equipamentos® reserva-se ao direito de implantar melhorias durante o desenvolvimento dos cursos/treinamentos, bem como alterações com o objetivo de promover um melhor aprendizado dos participantes, sem contrair nenhuma obrigação referente ao escopo do serviço vendido anteriormente. O objetivo, metodologia, público alvo, pré-requisitos dos participantes, justificativa do curso, conteúdo programático e materiais ilustrativos aqui contidos refletem corretamente os dados conhecidos na data da publicação, mas podem variar quando este serviço for oferecido para empresas/clientes no caso de treinamento in company, e estão sujeitos à alteração sem prévio aviso. As ilustrações que foram utilizadas podem incluir equipamentos opcionais e acessórios e podem não incluir todos os equipamentos-padrão.



**MSOBRTECTPS - 02/2015 - Impresso no Brasil**

**[www.msоеquipamentos.com.br](http://www.msоеquipamentos.com.br)**

Somando conhecimento para multiplicar seus resultados.

**Escritório Comercial:**

Salvador – Bahia, Av. Antônio Carlos  
Magalhães, 2573, Ed. Royal Trade,  
sala 1106.