

Nosso Jeito de Atender

Instituto de Educação - Hospital do Coração

Com metodologia dinâmica e atividades práticas, o curso apresentará os princípios para garantir a excelência no atendimento ao cliente, além de abordar temas como empatia, escuta ativa, pró-atividade, inteligência emocional, comunicação e confiança.

Participe do curso “Nosso Jeito de Atender” e descubra como melhorar a qualidade do atendimento de seus clientes!

Objetivos do Curso

Treinar os funcionários das áreas de atendimento, para que apliquem o propósito e os princípios para um atendimento com qualidade.

Principais Temas Abordados

- Princípios de atendimento;
- Empatia;
- Escuta ativa;
- Pro-atividade e iniciativa;
- Inteligência Emocional;
- Comunicação verbal e não verbal;
- Confiança.

Dinâmica do Curso

O curso terá atividades lúdicas, em que os treinandos serão estimulados a pensar, sentir, agir e fazer correlações com sua prática, a fim de promover mudanças comportamentais. Além disso, serão aplicadas dinâmicas, filmes, discussões e trabalhos em grupo.

Público Alvo

Profissionais interessados em aperfeiçoar o atendimento ao cliente.

Informações adicionais



Inscrições

Via site: <http://produtoseservicos.hcor.com.br/>

Informações: Tel.: 55 11 30536611 R 3365 / 3366



Alimentação

2 (dois) coffee breaks.



Local de Realização

Rua Desembargador Eliseu Guilherme, 147, 2º andar, Paraíso.

O endereço acima será mencionado no e-mail de confirmação ao aluno.



Carga Horária

8horas

Obs: pode haver pequena alteração nos horários, de acordo com a evolução dos alunos/turma.



Material Didático

Material impresso com o conteúdo das aulas.



Certificações

- Certificação fornecida com chancela do Hospital do Coração.



Pagamento

-

Pagamento da inscrição via site <http://produtoseservicos.hcor.com.br/>

Forma de pagamento a critério do aluno (Cartão ou boleto bancário)

Lembramos que sua inscrição só será validada após a realização do pagamento.

POLÍTICA DE TRANSFERÊNCIA E CANCELAMENTO

LEIA COM ATENÇÃO

Por parte do Instituto de Ensino (I.E) - HCor:

As turmas que não atingirem o número mínimo de 15 (quinze) alunos estão sujeitas a cancelamento, a exclusivo critério do I.E. – HCor.

Os alunos de uma turma cancelada serão notificados com até 15 dias de antecedência a data do curso **via e-mail** (notificação será enviada ao e-mail informado pelo aluno através do cadastro). O Aluno poderá solicitar transferência para outra turma, quando houver vaga, ou solicitar ressarcimento do valor da inscrição, desde que devidamente comprovado o seu pagamento. A violação do material implica no desconto do valor do mesmo sobre o valor a ser reembolsado.

Por parte do Aluno:



Transferências

A transferência de turma deverá ser solicitada por escrito através do preenchimento do formulário no link: <https://goo.gl/forms/Tp9giHWTlyPcEoyC3>

1. **Solicitações enviadas em até 30 (trinta) dias corridos antecedentes à data do curso – não há custo para reagendamento:**

A transferência de sua participação será aceita uma **única vez**, desde que comunicada por escrito, valendo sempre para o próximo Curso da programação, desde que haja vaga.

2. **Solicitações enviadas entre o 29º e 20º dia antecedentes à data do curso – pagamento de 20% do valor de inscrição:**
 - A transferência de sua participação será aceita uma **única vez**, desde que comunicada por escrito, valendo sempre **para o próximo Curso da programação, desde que haja vaga.**

- A confirmação da transferência só será efetuada após o envio do comprovante de depósito (via e-mail).
 - O depósito para transferência de turma só será aceito dentro deste mesmo prazo, entre o 29º e 20º dia antecedentes a data do curso.
 - Não há possibilidade de reserva de vagas sem a confirmação do pagamento da multa.
3. Solicitações encaminhadas após este prazo não serão atendidas.
 4. Inscrições realizadas **com menos de 20 (vinte) dias** de antecedência ao início do curso, **não** dão direito a posterior transferência.



Cancelamento

A solicitação de cancelamento do curso deverá ser feita por meio de formulário padronizado, através do link: <https://goo.gl/forms/Tp9qiHWTlyPcEoyC3>

- 1) **Mais de 30 (trinta) dias corridos antecedentes à data de início do curso** e com devolução do material (desde que não violado), mediante um requerimento fundamentado, fazendo jus ao reembolso completo do valor pago, desde que devidamente comprovado o seu pagamento.
A violação do material e taxa de envio implicam no desconto do valor do mesmo sobre o valor a ser reembolsado.
- 2) **Do 29º ao último** dia antecedente à data de início do curso e com devolução do material (desde que não violado), mediante um requerimento fundamentado, fazendo jus ao reembolso de **70%** do valor pago, desde que devidamente comprovado o seu pagamento. A violação do material e a taxa de envio implicam no desconto do valor do mesmo sobre o valor a ser reembolsado.
- 3) A desistência não formalizada em relação ao curso e aos serviços contratados, bem como a hipótese do aluno não assistir às aulas, não dá direito ao aluno de obter a devolução de qualquer quantia paga, tendo em vista a disponibilidade do serviço pelo I.E. - HCor.