

NOTA **10**

# Curso de Atendimento em Suporte Técnico

**"Quando você investe na sua equipe,  
o retorno é certo."**

## Visão Geral

Aprendizado multidisciplinar que habilita os participantes a compreenderem os principais processos de Help Desk e Service Desk, bem como aspectos fundamentais dos atendimentos telefônico e pessoal.

## Objetivos

Nivelar a equipe nos conhecimentos básicos de suporte técnico, a fim de obter melhor performance em suas atividades.

## Público-alvo

Analistas de atendimento dos departamentos de Help Desk, Service Desk e Suporte Técnico que buscam aprimorar seu desempenho na função e aumentar conhecimentos e sensibilidade.

## Método

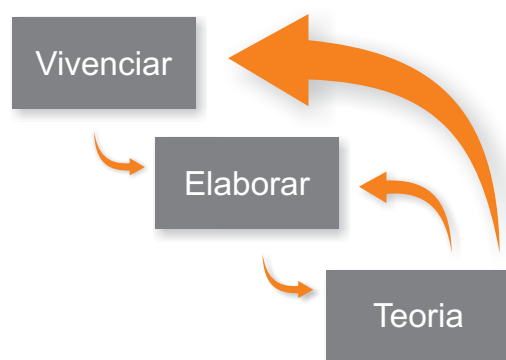
É comum vermos em palestras e treinamentos alunos bocejando, perdendo a concentração ou desatentos. É natural, pois não há engajamento dos mesmos nas atividades.

Nosso método vai na contra-mão do que é utilizado no mercado de treinamento de Help Desk e Service Desk. Ele é participativo. Vivencial.

O caráter de nossa proposta de desenvolvimento de conteúdo envolve engajamento. Por isso nosso trabalho não inicia com a teoria, mas, sim, com uma vivência. Nela, experimenta-se uma situação em que afloram as emoções, dificuldades e sensações.

A partir dessa experimentação, o grupo elabora sobre o ocorrido. Discute, conclui, avalia hipóteses.

Porque não basta vivenciar a circunstância, é preciso assimilar e raciocinar sobre o ocorrido. Por fim, a teoria é apresentada e oferece embasamento para as conclusões. Esse método é muito diferente de outros.



## Manhã - Processos

### Fluxo de Informações

- Exercício de dinâmica de grupo
- Teoria – importância dos papéis, tarefas e responsabilidades

### Catálogo de Serviços

- Exercício de dinâmica de grupo
- Teoria – objetivos, maneiras de construir, preocupações básicas

### Base de Conhecimento

- Exercício de dinâmica de grupo
- Teoria – benefícios para o usuário-final e suporte técnico; conhecimento tácito x explícito; mudança para formato proativo; propriedade/responsabilidade; técnicas de formatação; métricas comuns.

### Performance

- Exercício de dinâmica de grupo
- Quais objetivos a atingir
- Porque vale a pena chegar lá

### Empowerment

- Você dono de sua carreira
- Crescimento profissional e o mercado

## Tarde - Atendimento

### Princípios Fundamentais

- Para o cliente, você é a empresa
- Confiabilidade e Empatia
- Segurança e Aparência

### Segredos do Atendimento

- Seja honesto
- Seja confiável
- Faça a coisa certa sempre
- Dicas para escutar melhor
- Perguntas inteligentes salvam a pátria

### Solução de Problemas

- Ser eficiente é obrigatório
- Saiba dizer “sinto muito”
- Recuperação do atendimento
- Resolva corretamente
- Clientes infernais

### Mantenha a Boa Forma

- Desenvolva a arte da calma
- Profissionalismo leva você ao topo
- Aprenda sem parar
- Celebre as vitórias

## Coordenador

**ROBERTO COHEN**

Especialista em Help Desk/Service Desk/Support Center. Consultor e palestrante na temática. Atua na área de suporte há 25 anos, tendo treinado mais de 500 profissionais nos últimos anos.



- Autor do livro “Implantação de Help Desk e Service Desk”
- Palestrante-âncora de mais de 30 eventos Help Desk Day
- Pós-graduado em Psicologia nas Organizações
- Pós-graduado na Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos
- Mantém blog nacional 4HD sobre a temática de Help Desk e Service Desk
- Autor do estudo “Competências preferidas para Help Desk e Service Desk”
- Membro do ITSMF Brasil
- Fundador da SIAL Software (Fireman - Help Desk Software)

**Curso exclusivamente in-company - carga horária: 8 horas**