

RECEPÇÃO INTELIGENTE

Curso de Excelência em Atendimento, Comunicação e Vendas

Transforme sua recepção em um verdadeiro **diferencial competitivo.**

- **Atendimento** Humanizado e Estratégico
- **Comunicação** Profissional e Assertiva
- **Técnicas de Vendas** sem Pressão
- **Gestão do Tempo** e das Prioridades
- **Excelência no WhatsApp** e Canais Digitais
- **Aplicação Prática** Imediata

A recepção é o primeiro contato.
A excelência é a primeira impressão.

TREINAMENTO ONLINE | CERTIFICAÇÃO | APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

O DESAFIO DAS EMPRESAS

Sua recepção está gerando resultados ou apenas atendendo?

Muitas empresas perdem clientes diariamente por **falhas que parecem simples:**

- Atendimento sem padrão
- Falta de empatia e acolhimento
- Baixa conversão de orçamentos
- Comunicação inadequada
- Dificuldade para lidar com clientes difíceis
- Falta de postura profissional



O primeiro contato define a experiência do cliente.

TREINAMENTO ONLINE | CERTIFICAÇÃO | APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA | ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

RECEPÇÃO INTELIGENTE

Um programa completo de desenvolvimento para recepcionistas que desejam:

- Atender com **excelência**
- Comunicar-se com **segurança**
- Vender de forma **consultiva**
- **Fidelizar** clientes
- Representar a empresa com **profissionalismo**
- Contribuir para os **resultados do negócio**



TREINAMENTO ONLINE

CERTIFICAÇÃO

APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

RESULTADOS ESPERADOS

O que sua empresa ganha?

Mais satisfação dos clientes
Atendimento mais acolhedor e profissional.

Mais vendas
Recepcionistas preparadas para identificar oportunidades.

Mais fidelização
Clientes que retornam e indicam.

Mais produtividade
Processos mais organizados e eficientes.

Mais profissionalismo
Padronização do atendimento e fortalecimento da marca.



TREINAMENTO ONLINE | CERTIFICAÇÃO | APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR.
ENCANTAR SEMPRE.

OBJETIVOS DO TREINAMENTO

Desenvolver competências essenciais para o mercado atual

O programa foi estruturado para capacitar recepcionistas em **quatro pilares:**

Atendimento
Excelência na experiência do cliente.

Comunicação
Clareza, empatia e assertividade.

Vendas
Técnicas para aumentar conversão e fidelização.

Desenvolvimento Profissional
Postura, marketing pessoal e inteligência emocional.



TREINAMENTO ONLINE | CERTIFICAÇÃO | APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

OBJETIVOS DO TREINAMENTO

Desenvolver competências essenciais para o mercado atual

O programa foi estruturado para capacitar recepcionistas em **quatro pilares:**

Atendimento
Excelência na experiência do cliente.

Comunicação
Clareza, empatia e assertividade.

Vendas
Técnicas para aumentar conversão e fidelização.

Desenvolvimento Profissional
Postura, marketing pessoal e inteligência emocional.



TREINAMENTO ONLINE | CERTIFICAÇÃO | APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

MÓDULO 1

1. Papel Estratégico da Recepcionista na Clínica
Impacto na experiência do paciente | Primeira impressão e retenção

2. Excelência no Atendimento (Encantamento do Cliente)
Base: Walt Disney | Autor: **Walt Disney Institute**

3. Comunicação Clara e Humanizada
CNV – Comunicação Não Violenta | Autor: **Marshall Rosenberg**

4. Inteligência Emocional no Atendimento
Gestão das emoções no contato com pacientes | Autor: **Daniel Goleman**

5. Perfis Comportamentais (DISC)
Como adaptar a comunicação ao perfil do paciente | Autor: **William Marston**

6. Como Lidar com Pessoas Difíceis
Técnicas de desescalada emocional | Empatia + limites



TREINAMENTO ONLINE | CERTIFICAÇÃO | APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA | ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

CRONOGRAMA

Todas as quartas-feiras, total de 6 encontros

- 12/08
- 26/08
- 09/09
- 23/09
- 14/10
- 28/10

Duração 2 horas
Início 19h30 às 21h30

TREINAMENTO ONLINE

CERTIFICAÇÃO

APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR.
ENCANTAR SEMPRE.

DIFERENCIAIS

Por que escolher RECEPÇÃO INTELIGENTE?

- Conteúdo prático e aplicável
- Ferramentas utilizadas por empresas de alta performance
- Metodologia focada em resultados
- Desenvolvimento comportamental e técnico
- Material de apoio
- Certificado de participação
- Aulas ao vivo e interação com especialistas

TREINAMENTO ONLINE | CERTIFICAÇÃO | APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA | ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

SOBRE A INSTRUTORA



RITA DE CÁSSIA

Referência em Atendimento, Gestão e Vendas para Clínicas e Hospitais Veterinários.

Administradora, empresária e especialista no desenvolvimento de equipes de alta performance para o segmento veterinário.

Ao longo de sua trajetória, tem contribuído para a capacitação de profissionais e o fortalecimento de clínicas e hospitais veterinários, ajudando empresas a transformar o atendimento em uma experiência que gera confiança, fidelização e crescimento sustentável.

Sócia da Aleri Pet Care | Fundadora da RCS Treinamentos | Especialista em Vendas Consultivas e Gestão de Pessoas.

Transformando atendimento em experiência, relacionamento e resultados.

www.aleripetcare.com.br | @ritadecassia.rcs

TREINAMENTO ONLINE

CERTIFICAÇÃO

APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

VITRINE DE EVENTOS

EVENTOS E TREINAMENTOS REALIZADOS POR RITA DE CÁSSIA















CAPACITANDO E TRANSFORMANDO EQUIPES

Rita de Cássia conduz treinamentos, palestras e workshops que despertam o potencial das equipes, desenvolvem habilidades e geram resultados consistentes para clínicas e hospitais veterinários em todo o Brasil.

TREINAMENTO ONLINE

CERTIFICAÇÃO

APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM.
COMUNICAR MELHOR.
ENCANTAR SEMPRE.

INVESTIMENTO

R$ 499,00 (por pessoa)

Condição Especial

Clientes parceiros possuem **10% de desconto** exclusivo.

Formas de pagamento:

5% de desconto no pagamento à vista.

Ou no cartão, em **até 3 vezes sem juros** através do link PagSeguro.

TREINAMENTO ONLINE

CERTIFICAÇÃO

APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR.
ENCANTAR SEMPRE.

O desempenho da sua recepção impacta diretamente suas vendas.

Empresas que investem no desenvolvimento das pessoas conquistam:

- Clientes mais satisfeitos
- Mais indicações
- Mais vendas
- Mais resultados

TREINAMENTO ONLINE

CERTIFICAÇÃO

APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR. ENCANTAR SEMPRE.

GARANTA A PARTICIPAÇÃO DA SUA EQUIPE.

DIANA

11 98057-8350

RITA

11 97272-9847

Reserve sua vaga e transforme o atendimento da sua equipe.
A recepção não é apenas um setor. É onde a fidelização começa.

TREINAMENTO ONLINE

CERTIFICAÇÃO

APLICAÇÃO PRÁTICA IMEDIATA

ATENDER BEM. COMUNICAR MELHOR.
ENCANTAR SEMPRE.