

FICHA DE CURSO

CURSO:

Atendimento ao Cidadão: Princípios essenciais

ÁREA DE FORMAÇÃO:

Transversal

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO:

Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão

DURAÇÃO:

14 Horas

HORÁRIO:

Manhã: 09h30 - 13h00 / Tarde: 14h00 - 17h30

DESTINATÁRIOS:

Trabalhadores da carreira geral de técnico superior
Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico
Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional
Trabalhadores de carreiras especiais

MODALIDADE:

Presencial

TEMAS:

- Excelência no atendimento ao cidadão em serviço público.
- Adaptação ao comportamento do cidadão.
- Técnicas para lidar com clientes insatisfeitos.
- Autoavaliação e melhoria das capacidades pessoais de atendimento ao cidadão.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Enunciar as novas exigências da sociedade da informação e do cidadão do século XXI.
2. Identificar as características do perfil de competências do profissional de atendimento.
3. Identificar e tomar consciência da sua atitude comunicacional dominante, suas vantagens e inconvenientes para a Imagem da organização e para a função de atendimento.
4. Utilizar técnicas para lidar com clientes insatisfeitos.
5. Treinar comportamentos facilitadores da adaptação ao comportamento do cidadão promovendo uma comunicação adequada.

PROGRAMA DO CURSO:

1. Introdução
 - 1.1. O atendimento como fator importante na construção da imagem da organização.
 - 1.2. As expectativas e necessidades dos clientes e a natureza do serviço público.
 - 1.3. O perfil do profissional de atendimento – competências essenciais.
2. O modelo Comunicacional no atendimento.
 - 2.1. A comunicação interpessoal: Características.
 - 2.2. Atitudes comunicacionais e os seus efeitos.
 - 2.3. Vantagens da comunicação assertiva.
3. Técnicas de atendimento presencial.
 - 3.1. Acolhimento e importância da primeira impressão.
 - 3.2. Requisitos do discurso e da linguagem profissional no atendimento interno e externo.
 - 3.3. As técnicas comunicacionais para lidar com clientes insatisfeitos.
 - 3.4. Análise de simulações com vista à melhoria dos comportamentos em situações de atendimento externo presencial.

FORMADORA:

Margarida Segurado