

FICHA SÍNTESE DE CURSO

DESIGNAÇÃO DO CURSO	Atendimento ao Cidadão
ÁREA ESTRATÉGICA	Interesse e Serviço Público
ÁREA TEMÁTICA	Atendimento ao Cidadão
DURAÇÃO	14 horas
DESTINATÁRIOS/ CONDIÇÕES DE ACESSO	<p>Dirigentes em cargos de direção superior</p> <p>Dirigentes em cargos de direção intermédia</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de técnico superior</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico</p> <p>Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional</p> <p>Trabalhadores de carreiras especiais</p>
REGIME DE FORMAÇÃO	<i>E-Learning</i>
OBJETIVOS GERAIS	Desenvolver competências, técnicas e comportamentais, facilitadoras da comunicação, visando um atendimento adequado dos serviços públicos, aos cidadãos.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> – Enunciar as novas exigências da sociedade da informação e do cidadão do século XXI – Identificar as características do perfil de competências do profissional de atendimento – Identificar e tomar consciência da sua atitude comunicacional dominante, suas vantagens e inconvenientes para a Imagem da organização e para a função de atendimento – Utilizar técnicas para lidar com clientes insatisfeitos – Treinar comportamentos facilitadores da adaptação ao comportamento do cidadão promovendo uma comunicação adequada

PROGRAMA DO CURSO

1. Introdução
2. O modelo Comunicacional no atendimento.
3. Técnicas de atendimento presencial.