

Qualidade no Atendimento Público

Objetivos Gerais

Neste curso os formandos obtêm conhecimentos sobre o comportamento a ter no atendimento ao público, como saber lidar com situações críticas e autonomia na tomada de decisões.

Objetivos Específicos

No final do curso os formandos ficarão aptos a:

- ✓ Reconhecer os comportamentos que promovem uma imagem de excelência institucional e pessoal
- ✓ Compreender e construir uma resposta para corresponder às expectativas do cidadão
- ✓ Reconhecer e praticar um referencial de atendimento de excelência
- ✓ Identificar situações críticas de atendimento e adotar os comportamentos adequados
- ✓ Saber trabalhar em equipa
- ✓ Saber partilhar as suas experiências e dificuldades
- ✓ Saber adequar comportamentos a diferentes situações relacionais
- ✓ Tomar decisões de forma autónoma e satisfatória

Destinatários:

Este Curso destina-se a quadros que direta ou indiretamente ocupem funções de atendimento ao cliente externo ou interno (Técnicos de atendimento; Operadores Comerciais).

Carga Horária: 35 horas

CONTEÚDO:

1 – O ATENDIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- As minhas expectativas e expectativas do cidadão
- A cultura da Administração Pública

2 – ATENDIMENTO AO CLIENTE

- As responsabilidades do atendedor no atendimento ao cidadão
- Sensibilizar para uma imagem profissional irrepreensível
- Técnicas de acolhimento que causam um impacto positivo
- Aprender os comportamentos ajustados ao atendimento profissional e os aspetos fundamentais a considerar no local de atendimento
- Sensibilizar para a importância das relações interpessoais entre colegas e hierarquia
- Técnicas de atendimento para cada momento da interação

- Conhecer as diferentes etapas do processo de atendimento
- Identificar as melhores técnicas de atendimento para cada momento da interação
- Técnicas de comunicação para cada momento da interação
- Refletir sobre as técnicas de comunicação que facilitam o diálogo com o interlocutor
- Saber aplicar as melhores técnicas de comunicação de acordo com as situações
- Técnicas de interação para cada perfil de cidadão
- Reconhecer os diferentes perfis do cidadão
- Identificar os comportamentos desejáveis do atendedor para cada perfil
- Gestão de situações difíceis
- Saber utilizar técnicas de atuação em situações difíceis de comunicação
- Saber agarrar as oportunidades nas situações difíceis

3 – CÓDIGO E NORMAS DE CONDUTA DE ATENDIMENTO

- Compreender e valorizar a imagem de cada organização;
- Reconhecer os elementos que concorrem para uma imagem e postura corretas;
- Conhecer as normas e orientações do organismo relativamente à apresentação geral, à postura, ao vestuário e à imagem dos espaços;
- Identificar as atitudes e comportamentos mais apropriados e ajustados aos objetivos da organização para se alcançar a excelência