

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:

Módulo I – O Atendimento nas Organizações da Administração Pública

- As minhas expetativas e expetativas do cidadão;
- A cultura da Administração Pública.

Módulo II – 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;
- Apreender 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.

Módulo III– 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.