

Atendimento ao Público e Imagem das Autarquias

Enquadramento e Objectivos

A receptividade e humanização nas relações dos serviços com o seu público exigem funcionários que desempenhem com grande profissionalismo a função atendimento, sabendo adoptar um comportamento adequado e prestando informações eficazes em termos qualitativos e temporais aos seus clientes.

A frequência desta acção pretende dotar os participantes dos conhecimentos necessários à compreensão da função atendimento no contexto da organização e à sua importância como veículo da imagem da mesma, bem como, proporcionar aos participantes o conhecimento das diversas técnicas comunicacionais e da adopção de comportamentos adequados aos perfis dos clientes.

Entidade Formadora/Formador

AMDE / Maria Luísa Olivença – Formadora na área de atendimento e secretariado. Frequência do Curso de Administração Regional.

Destinatários

Funcionários que exerçam funções de atendimento ao público.

Calendarização/ Horário

23, 24, 29 e 30/Setembro – 28 horas – 4 dias
das 9.30H - 13.00H e das 14.00H - 17.30H

Local

Vendas Novas

Programa

- O Papel do Atendedor:
 - A função atendimento e as expectativas do cliente
 - A importância do atendedor na Organização
- Qualidade do serviço prestado:
 - Tipos de serviço ao cliente
 - As vertentes pessoal e processual
- A Comunicação:
 - O Processo de comunicação/A importância do feedback
 - A comunicação verbal e não verbal
- Atitudes e comportamentos no relacionamento com os clientes:
 - Atitudes e transacções
 - Comportamento assertivo
 - Evitar e ultrapassar tensões e conflitos
- O atendimento eficaz:
 - Personalizar o atendimento público
 - Como enfrentar a reclamação
- Autoscopia.

Metodologia

Esta acção realizar-se-á com um breve enquadramento teórico, onde serão lembrados os conceitos e a sua exemplificação, e com componentes práticas em que os formandos terão oportunidade de realizar exercícios e trocar experiências.

A participação na acção de formação inclui

Dossier com documentação e Certificado de formação profissional emitido pela AMDE.