

PROGRAMA DE FORMAÇÃO

Atendimento ao Público e Técnicas de Comunicação

“Um cliente é o visitante mais importante em nossas instalações. Ele não depende de nós. Nós dependemos dele. Ele não é uma interrupção em nosso trabalho. É nosso objetivo. Não é um estranho no nosso negócio. É parte dele. Não lhe fazemos um favor ao servi-lo. Ele nos faz um favor ao nos dar uma oportunidade de servi-lo”.

Mahatma Gandhi.





INDICE

1.	Nome da Formação	3
2.	Carga Horária da Formação	3
3.	Público-alvo	3
4.	Enquadramento e Objetivos da Formação	3
5.	Metodologia	3
6.	O Formador	4
7.	Sistema de Avaliação	4
8.	Certificação	4
9.	Conteúdos Programáticos	5
10.	Bibliografia	5



PROGRAMA DA FORMAÇÃO

1. Nome da Formação

Atendimento ao Público e Técnicas de Comunicação

2. Carga Horária da Formação

15 horas de formação

3. Público-alvo

Este curso destina-se a todos os interessados, sobretudo, àqueles que no âmbito da sua atividade profissional precisam desenvolver competências na área de atendimento ao público. É destinado, também, àqueles que estão em busca de qualificação profissional.

4. Enquadramento e Objetivos da Formação

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotar uma postura e um estado de espírito baseados na gentileza.

Um atendimento de excelência é quando procuramos atender às expectativas do público e sendo assim, é importante ter presente que ele, o utente, é a principal razão do nosso trabalho. Por isso, ao atendê-lo, é preciso, antes de mais, informar-lhe, esclarecer as suas dúvidas e agilizar o atendimento e, quando for necessário, gerir situações de desentendimento. E para desempenhar esse trabalho com excelência, precisamos estar preparados e capacitados.

Neste sentido, a formação em Atendimento ao Público e Técnicas de Comunicação pretende ser um curso orientado para o contexto profissional e tem como objetivo ajudar os formando a desenvolver conhecimentos sobre o atendimento ao público, bem como estratégias ou técnicas de comunicação que permitam facilitar um desempenho profissional e o relacionamento interpessoal, com eficácia e qualidade.



5. Metodologia

Os temas serão ministrados através de uma breve explanação teórica por parte do formador, com base nos métodos expositivo e interrogativo. Complementarmente, os assuntos serão trabalhados pelos formandos, através da realização de exercícios práticos, discussão em grupo e simulação de situações reais e sobre os temas abordados durante a formação. O desenvolvimento de atividades de natureza mais prática, suportadas em métodos participativos e ativos, permitirão contribuir para potenciar e reforçar a capacidade de autonomia e de autoaprendizagem dos participantes.

Como recursos de suporte ao desenvolvimento do curso, utilizaremos os seguintes recursos:

– Quadro branco, marcadores e apagador; Computador portátil; Videoprojector e Tela de projeção.

6. O Formador

Licenciada em Ciências da Comunicação, com experiência de 5 anos em Jornalismo e 8 anos em Comunicação Institucional.

7. Sistema de Avaliação

Serão adotadas a Avaliação Diagnóstica e a Avaliação Formativa.

A Avaliação Diagnóstica, no início do curso, vai permitir-nos avaliar o nível do conhecimento dos participantes em relação aos temas que serão abordados no curso e, assim, ajustar os conteúdos conforme a necessidade dos formandos.

Na Avaliação Formativa aplicaremos exercícios práticos para verificar o nível de aprendizagem dos participantes durante as sessões de formação.

8. Certificação

No final da formação será emitido um certificado de frequência.



9. Conteúdos Programáticos

1- Técnicas de Comunicação

1.1 A Comunicação e a relação interpessoal;

1.2 - Códigos de comunicação nos diferentes contextos de atendimento;

2- Atendimento ao Público

2.1- Etapas de Atendimento;

2.2 - Tipologias de clientes, suas características gerais e necessidades específicas;

2.3- Atendimento presencial e telefónico e e-mail institucional;

2.4 - Postura de um servidor público;

2.5 - Gestão de conflitos e de reclamações;

2.6 - Princípios básicos para um atendimento ao público de qualidade;

2.3Estratégias e Técnicas para uma comunicação eficaz.

3- Exercícios práticos

(Discussão em grupo e simulação de situações reais)

10. Bibliografia

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

JUNIOR; Jaime Cavalcanti S. (2015). Técnicas de Atendimento ao Público
Código de Ética e Conduta do Funcionário Público (2015) - Secretaria de
Estado da Administração Pública;

Praia, 01 de julho de 2019