

DESIGNAÇÃO DA ACÇÃO

Atendimento de Excelência

Introdução

A relação que se estabelece desde o primeiro momento, entre os profissionais da Organização e o seu público é de importância vital. Além de ser um contributo essencial para uma imagem de qualidade da Organização junto dos cidadãos, abre novos acessos para um bom entendimento entre as partes envolvidas, permite criar laços de confiança e conduz a um desempenho eficaz.

Objetivos

Com este curso pretende-se que os participantes desenvolvam competências relacionais e de comunicação, essenciais para o bom desempenho da função de atendimento, contribuindo também para alcançar a Missão e objectivos da sua Organização.

Com este curso pretende-se que os participantes adquiram conhecimentos e competências que lhes permitam identificar necessidades da população alvo, informar adequadamente e encaminhar de forma correcta, ou seja, dar competências para que o desempenho de cada profissional seja de excelência.

Saber utilizar as técnicas comunicacionais adequadas, manifestar comportamentos de empatia e de compreensão para com o seu público e saber manter um comportamento adequado mesmo em situações de maior tensão e geradoras de conflitos.

Metodologia

No decurso da acção os participantes participarão em diversos exercícios individuais e de grupo e simulações de entrevistas de atendimento.

O objectivo das simulações é o permitir pôr em prática as principais técnicas apresentadas permitindo consolidar a aprendizagem.

Destinatários

Profissionais em contacto com o público

Programa

1 – Técnicas de comunicação utilizadas no atendimento

- Saber criar Rapport
- Saber questionar: técnica das perguntas
- Saber reformular
- Usar a linguagem positiva

2– Saber conduzir a entrevista de atendimento

- Acolhimento e personalização
- Compreender a situação e técnicas de comunicação associadas
- Oferecer ajuda sendo proativo
- Gerir os problemas resultantes da comunicação
- Finalizar e deixar uma boa imagem

3- Simulação de atendimento

4– Plano individual de melhoria

Modalidade de formação

Formação presencial, assumindo do ponto de vista metodológico, um carácter teórico-prático

Metodologia

Expositiva, interrogativa e ativa

Metodologia de avaliação

No final da formação, os formandos serão avaliados de acordo com os seguintes critérios:

- Participação nas sessões 40%
- Trabalho de reflexão crítica no final da formação 60%

Recursos pedagógicos

- Exercícios escritos;
- Análise de casos;
- Simulações.

Equipamento

- Computador;
- Projetor;
- Ecrã
- Quadro
- *Flipchart*.

Destinatários

Todos os profissionais

Duração – 12 horas

Datas de realização – A indicar quando o nº de inscrições o justificar

Custo – 120 Euros

Formadora

Laura Lampreia
Psicóloga e formadora