



Associação Empresarial das Ilhas Terceira, Graciosa e São Jorge

Formação Profissional

Nome do Curso: ATENDIMENTO AO PÚBLICO – ILHA DE SÃO JORGE

Público-Alvo

Profissionais que exerçam funções na área do atendimento, quer presencial quer telefónico, e que necessitem de aperfeiçoamento nessa área.

Objetivos

Aplicar técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.

Conteúdo programático

1. A Qualidade no Acolhimento e Atendimento do Cliente
 - Princípios de atendimento ao cliente
 - Técnicas de identificação e de satisfação de clientes
 - Importância da competência profissional no atendimento
 - O factor de credibilidade

2. A Comunicação Eficaz no Atendimento e Acompanhamento do Cliente
 - A importância da postura e da apresentação no atendimento
 - Assertividade – estilo de comportamento e de comunicação de excelência
 - Linguagem e atitude positiva
 - Princípios e técnicas de escuta activa e selectiva
 - A estratégia das perguntas
 - Comunicação não verbal
 - Empatia na comunicação

3. Técnicas de Atendimento Eficaz
 - Atendimento presencial, telefónico e electrónico
 - Expressões evitáveis e alternativas no atendimento
 - Cuidados a ter na comunicação telefónica
 - As primeiras impressões e o atendimento
 - A linguagem profissional de quem faz atendimento
 - A arte de saber dizer “não”
 - Cientes problema

Recursos Pedagógicos

Afirmativo – Transmissão do saber dos formadores para os formandos (exposição e demonstração);

Interrogativo – Exploração dos saberes dos formandos levando-os a procurar respostas;

Ativo – Focalizado nos formandos, fomentando a sua participação, mobilizando e integrando os seus conhecimentos, levando a que os mesmos construam o seu próprio percurso de aprendizagem, através da realização de trabalhos de grupo.

Carga Horária e Área de Formação

Nº de Horas – 12 Horas – Formação Presencial

Área de Formação – 346 – Secretariado e Trabalho Administrativo

Calendarização

Período para a realização do curso: 22 a 24 de fevereiro de 2018 (5ª, 6ª e sábado)

Horário: das 18H00 às 21H00 e sábado das 09H00 às 12H00 e das 13H00 às 16H00

Local: Velas - ilha de São Jorge – a definir

Modalidade de Formação

Formação Contínua

Formadora

Marta Reis

Licenciada em Psicologia das Organizações

Formadora Certificada

Inscrição

€ 77,00 por participante inscrito através de empresa associada

€ 170,00 para não associados

Mínimo de formandos: 12

Máximo de formandos: 15

Data limite de inscrição: 12 de fevereiro de 2018

Observação

Obrigatória leitura do “Regulamento de Funcionamento da Atividade Formativa”, disponível no nosso site (www.ccah.eu/formacao).