

## **CURSO ATENTIMENTO AO PÚBLICO**

### **DESCRIÇÃO DO CURSO**

---

O Atendedor, com base em procedimentos e técnicas adequadas, realiza tarefas integradas nas perspectivas funcional e relacional, no âmbito do atendimento e prestação do serviço, garantindo a satisfação do cidadão e fidelizando a sua opinião positiva, de acordo com as regras e procedimentos do atendimento e da entidade/serviço onde se integra, não esquecendo as próprias normas de higiene, segurança e ambiente no trabalho.

### **PÚBLICO-ALVO**

---

Este Curso destina-se indivíduo que aspira atingir o ápice de bom atendedor.

### **OBJECTIVOS**

---

O objectivo deste curso é apresentar noções de atendimento, suas diferentes formas e técnicas, e, principalmente, o que é preciso fazer para que uma pessoa se sinta bem atendida.

### **INDICAÇÕES METODOLÓGICAS:**

---

Expositivo, activo, demonstrativo, interrogativo, chuva de ideias

**CARGA ORÁRIA:** 28 horas

### **CONTEUDO PROGRAMÁTICO**

---

#### **ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

- ❖ O que é o Atendimento?
- ❖ Tipos de Atendimento
- ❖ Atendimento Telefónico

- ❖ Regras a seguir se receber um telefonema
- ❖ Interrupção de um telefonema
- ❖ Verificação da Informação
- ❖ Como agir em caso de reclamação?
- ❖ Como concluir o telefonema?
- ❖ Resumo
- ❖ Atendimento Presencial
- ❖ Princípios do Atendimento Presencial
- ❖ Estratégias para que o cidadão se sinta bem atendido Avaliação pelo cidadão
- ❖ Atendimento Prioritário
- ❖ Atendimento a cidadãos com necessidades especiais
- ❖ Atendimento a cidadão de Língua estrangeira Atendimento a cidadãos com iliteracia
- ❖ Atendimento on-line.
- ❖ Gestão das Reclamações
- ❖ Formas e efeitos das reclamações;
- ❖ Princípios de um bom esclarecimento a uma reclamação em geral;
- ❖ Reclamação Telefónica;
- ❖ Reclamação Presencial;
- ❖ Reclamação Escrita
- ❖ Gestão de Comportamentos Agressivos;
- ❖ Atendimento na óptica do Balcão Único;
- ❖ Objectivos;
- ❖ Resumo