

Designação da ação	Atendimento e Relacionamento com o Público
Objetivos	<p>Adquirir os conceitos e fundamentos básicos da excelência do atendimento nos aspetos comportamental e técnico.</p> <p>Identificar comportamentos e atitudes que favoreçam o atendimento eficaz.</p> <p>Aplicar técnicas de comunicação para o reconhecimento de diferentes perfis de cliente e adotar os comportamentos específicos para cada caso.</p> <p>Saber identificar situações de tensão e ou conflito e escolher a forma mais adequada para as resolver.</p>
Destinatários	<p>Conforme Portaria nº 782/2009, de 23 de Julho</p> <p>Coordenadores Técnicos, outras Chefias Administrativas e Assistentes Técnicos</p>
Número de formandos	14
Formador	Elisabete França
Coordenação Científica	Cristina Viveiros
Coordenação Pedagógica	Cristina Viveiros
Programa Detalhado	<p>O atendimento e imagem da Administração Pública</p> <p>A importância da comunicação para a imagem da organização</p> <p>Técnicas de comunicação com o público</p> <p>Tipos e causas de conflitos</p> <p>Técnicas e estratégia de resolução de conflitos</p> <p>Etapas do atendimento</p> <p>A assertividade e o atendimento ao público</p> <p>Tratamento de situações especiais de atendimento</p> <p>Tratamento de reclamações</p>
Data de realização	3 dias – 09:30/13:00 e 14:00/17:30 – 11/07/2017 a 13/07/2017
Carga Horária e respetivo horário:	21 horas – 7h/dia
Meios necessários à concretização da ação:	sistema de projeção/ data-show, flipchart ou quadro didax