

Competências e técnicas comportamentais de atendimento

Enquadramento e Objetivos

A Chave para a Comunicação eficaz, assim como para todas as competências, consiste em controlar a atenção. O desempenho bem-sucedido de qualquer tarefa obriga a colocar deliberadamente a atenção em processos específicos ou estruturas que conduzem aos resultados pretendidos. O Foco no munícipe e a qualidade são estratégias chave para a excelência no atendimento, assim como a capacidade de lidar com as prioridades, e a pressão constante para fazer mais com menos, para adaptações rápidas às mudanças de prazos e novas responsabilidades, e stress, no ambiente de trabalho.

Entidade Formadora/Formador

CIMAC/ Basilaris

Propina de inscrição

Frequência gratuita – ação financiada

Destinatários

Trabalhadores que asseguram atendimento ao público.

Calendarização/ Horário

17 e 18 de maio – 12 horas – 2 dias

09:30H – 12:30H e 14:00H - 17:00H

Local

Formação online, em formato de videoconferência

Programa

- O Controlo da atenção
- Valor da Estrutura
- Atendimento e imagem das organizações
- As relações interpessoais e Comunicação
- Prestar um Serviço Deslumbrante
- Expectativas do Munícipe

Metodologia

Esta ação realizar-se-á em formato de videoconferência, com recurso a métodos expositivos e de debate.

A participação na ação de formação inclui

Documentação de apoio e Certificado de formação profissional emitido pela entidade formadora.