



(Registo de Acreditação: DREAçores/ENT-AEF/003/2020)

## PROGRAMA/CRONOGRAMA

<b>Curso de Formação:</b>	Atendimento ao Público		
<b>Entidade Promotora:</b>	Escola Básica Integrada da Maia		
<b>Entidade Formadora:</b>	MaiaForm		
<b>Local da Formação:</b>	Escola Básica Integrada da Maia		
<b>Data:</b>	16 / 07 / 21	<b>Horário:</b>	09:30 – 12:30 / 14:00 – 16:00

### CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

- Apresentação e Acolhimento dos Participantes
  - . Apresentação da Formadora
  - . Apresentação dos Formandos
  - . Apresentação dos Objetivos e Conteúdos Programáticos
- Atendimento ao Público com Qualidade
  - . Princípios do atendimento a utentes/clientes
  - . As diferentes fases do atendimento
  - . As consequências e exemplos de atendimento sem qualidade
  - . Acolhimento do visitante externo/interno
  - . O treino das competências da “Escuta Ativa”
  - . Estilos de comunicação: A Assertiva
  - . Expressões negativas
  - . A utilização de uma linguagem e atitudes positivas
- Avaliação final e encerramento

### OBJETIVOS

No final da ação de formação, os formandos deverão ser capazes de:

- Demonstrar competências positivas de comportamento, atitude e comunicação.
- Inventariar, salientando os aspetos chave dos diferentes momentos de atendimento e desenvolver competências para lidar com diversos tipos de cliente.
- Identificar conceitos, técnicas e métodos utilizados para aferir a qualidade e satisfação dos clientes/utentes.
- Promover o desenvolvimento de um processo de interação resolutivo na relação atendedor- cliente, otimizando a imagem da instituição.
- Compreender a necessidade de criar e fomentar o estabelecimento de relações duradouras com os utentes/clientes.

<b>Total de Formandos:</b>	20
<b>Total de Horas de Formação:</b>	5

DEVIDO À SITUAÇÃO PANDÉMICA A DINÂMICA DO CURSO DE FORMAÇÃO PODERÁ SOFRER ALTERAÇÕES.

SERÃO TOMADAS EM CONTA TODAS AS ORIENTAÇÕES EMANADAS PELA AUTORIDADE REGIONAL DE SAÚDE E PLANO DE CONTINGÊNCIA DA EBI DA MAIA.