



**ANFUP- Associação Nacional dos Funcionários das Universidades Portuguesas**

## **DESIGNAÇÃO DA AÇÃO**

### **Atendimento de Público e Imagem da Organização**

#### **Introdução**

A relação que se estabelece desde o primeiro momento, entre os profissionais da Organização e o seu público é de importância vital. Além de ser um contributo essencial para uma imagem de qualidade da Organização junto dos cidadãos, abre novos acessos para um bom entendimento entre as partes envolvidas, permite criar laços de confiança e conduz a um desempenho eficaz.

#### **Objetivos**

Com este curso pretende-se que os participantes desenvolvam competências relacionais e de comunicação, essenciais para o bom desempenho da função de atendimento, e para transmissão de uma imagem positiva e de qualidade do serviço e organismo Público que representam.

Pretende-se que os participantes, desenvolvam conhecimentos e competências que lhes permitam identificar as necessidades dos cidadãos/utentes, informar adequadamente e encaminhar de forma correta, ou seja, desenvolver competências para um desempenho de qualidade.

Saber utilizar as técnicas comunicacionais adequadas, manifestar comportamentos de empatia e de compreensão para com o seu público e saber manter um comportamento adequado mesmo em situações de maior tensão e geradoras de conflitos.

#### **Metodologia**

Expositiva, interrogativa e ativa

No decurso da ação os participantes realizam diversos exercícios individuais e de grupo e simulações de entrevistas de atendimento.

O objetivo das simulações é o pôr em prática as principais técnicas desenvolvidas durante o curso e consolidar a aprendizagem.

#### **Destinatários**

Profissionais em contacto com o público

#### **Programa**

##### **1. Atendimento e Imagem da Administração Pública**

1.1. O que mudou nos cidadãos/utentes da Administração Pública

##### **2. – Técnicas comunicacionais no atendimento**



- 2.1. Criar rapport
- 2.2. Saber questionar: técnica das perguntas
- 2.3. Saber reformular
- 2.4. Linguagem positiva
- 2.5. Comunicação Assertiva

### **3. Etapas do atendimento**

- 3.1. Acolhimento e personalização
- 3.2. Compreender a situação e técnicas de comunicação associadas
- 3.3. Oferecer ajuda sendo pro ativo
- 3.4. Finalizar e deixar uma boa imagem

### **4. Gestão de reclamações**

- 4.1. Identificar sinais de insatisfação
- 4.2. Técnicas de comunicação frente ao conflito
- 4.3. Padrões de comportamento adequados

### **5 – Simulação de atendimento**

### **6 – Plano individual de melhoria**

#### **Modalidade de formação**

Formação presencial, assumindo do ponto de vista metodológico, um carácter teórico-prático

#### **Metodologia de avaliação**

No decurso da ação os participantes realizam diversos exercícios individuais e de grupo e simulações de entrevistas de atendimento.

O objetivo das simulações é o pôr em prática as principais técnicas desenvolvidas durante o curso e consolidar a aprendizagem.

#### **Recursos pedagógicos**

Exercícios escritos; Análise de casos; Simulações

#### **Equipamento**

Computador; Projetor; Ecrã; Quadro; Flipchart.

#### **Duração da formação**

18 horas

**Datas de realização – A indicar quando o nº de inscrições o justificar**



**Custo – 150 Euros**

**FORMADORA**

**Laura Lampreia**

Psicóloga e Formadora