

Atendimento ao Cidadão



14 Horas

235 €

incurso
capital humano



Apresentação

O atendimento ao cidadão afigura-se como um fator primordial na construção da imagem da organização. Neste sentido é necessário investir na formação de todos aqueles que nos serviços públicos desempenham a função de atendimento de modo que estes sejam capazes de refletir uma imagem positiva facilitadora da prestação de um serviço de qualidade que vá ao encontro das expectativas /necessidades dos clientes e da natureza do serviço público que é prestado.

Deste modo, neste curso vamos desenvolver os conteúdos e práticas que traduzem um perfil adequado do profissional de atendimento pondo em evidência as suas competências essenciais bem como a exploração, através de simulações e da análise de situações- problema que podem ocorrer em diferentes áreas de atividade prestada pelo Município como sejam Urbanismo; Águas; Rede Viária; entre outros.

Destinatários

Trabalhadores das três carreiras da administração pública que realizam ou vão ter de realizar a função de atendimento ao cidadão.

Objetivos

Treinar comportamentos facilitadores da adaptação ao comportamento do cliente promovendo uma comunicação adequada à resolução de problemas específicos apresentados pelos municípios, nos diversos setores da atividade desenvolvida pelo Município.

Programa

Atendimento ao Cidadão (14H)

1. Introdução:

- 1.1. O atendimento como fator importante na construção da imagem da organização
- 1.2. As expectativas /necessidades dos clientes e a natureza do serviço público
- 1.3. O perfil do profissional de atendimento – competências essenciais.

2. O modelo Comunicacional no atendimento:

- 2.1. A comunicação interpessoal: suas características
- 2.2. Atitudes comunicacionais e seus efeitos
- 2.3. Vantagens da comunicação assertiva.

3. Técnicas de Atendimento Presencial:

- 3.1. Acolhimento e importância da primeira impressão
- 3.2. Requisitos do discurso/linguagem profissional no atendimento interno e externo
- 3.3. As técnicas Comunicacionais para lidar com clientes insatisfeitos
- 3.4. Análise de simulações com vista à melhoria dos comportamentos em situações de atendimento externo presencial.

Certificação

Atendimento ao Cidadão

1/2

Incurso
Consultoria e Formação
Profissional Lda
NIF: 505 132 320
geral@incurso.pt

Zona Norte
Avenida Conde de Margaride - 259 A
4810-535 Guimarães
☎ (+351) 253 780 190
☎ (+351) 936 436 486

Zona Sul
Av.º D. João II, lote 16 R/C Dto,
1990-091 Lisboa
☎ (+351) 217 817 594

Inscrições
comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt

O Certificado Profissional da INCURSO é emitido no fim da formação através do Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO), na área criada especificamente para o registo das ações de formação não inseridas no Catálogo Nacional de Qualificações, ao abrigo do n.º 6 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 396/2007, de 31 de Dezembro e Portaria n.º 474/2010, de 8 de Julho, ficando associado ao Passaporte Qualifica - Registo Individual de Competências do formando.

- No final do curso os formandos que obtiverem aproveitamento têm direito a um Certificado de Formação Profissional conforme legislação em vigor.
- Os formandos sem aproveitamento recebem uma Declaração de Frequência de Formação Profissional, na qual onde constará carga horária e módulos da formação.

Incurso

Consultoria e Formação
Profissional Lda
NIF: 505 132 320
■ geral@incurso.pt

Zona Norte

Avenida Conde de Margaride - 259 A
4810-535 Guimarães
☎ (+351) 253 780 190
☎ (+351) 936 436 486

Zona Sul

Av.º D. João II, lote 16 R/C Dto,
1990-091 Lisboa
☎ (+351) 217 817 594

Inscrições

comercial@incurso.pt
+351 253 780 190
incurso.pt