

FICHA DE CURSO

DESIGNAÇÃO:

Atendimento ao Cidadão por Telefone

ÁREA DE FORMAÇÃO:

Transversal

PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO:

Programa de Capacitação em Atendimento ao Cidadão

DURAÇÃO:

14 Horas

HORÁRIO:

Manhã: 09h30 - 13h00 / Tarde: 14h00 - 17h30

DESTINATÁRIOS:

Trabalhadores da carreira geral de técnico superior
Trabalhadores da carreira geral de assistente técnico
Trabalhadores da carreira geral de assistente operacional
Trabalhadores de carreiras especiais

MODALIDADE:

Presencial

TEMAS:

- Cumprimentar os cidadãos e criar um tom positivo na comunicação.
- Escutar atentamente e questionar de forma eficaz.
- Técnicas para lidar com chamadas difíceis.
- Técnicas para terminar a chamada e medir a satisfação do cidadão.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Saber como adotar uma atitude positiva no atendimento e qual o impacto na imagem da instituição.
2. Utilizar técnicas de comunicação adequadas a cada uma das fases do atendimento.
3. Lidar com situações difíceis recorrendo a diferentes estratégias.

PROGRAMA DO CURSO:

- A. Atendimento telefónico na administração pública: O que se pretende?
- B. Objetivos e técnicas de comunicação para cada fase do atendimento: Palavras, gestos, escuta, questionamento
- C. Lidar com situações difíceis recorrendo às técnicas da 'ERICA'.
- D. Exercício de técnicas de comunicação adequadas ao atendimento, em diferentes contextos e com perfis diferentes de quem atende.

FORMADORA:

Ana Tapia