

## Atendimento ao Cidadão



### O que vai aprender nesta formação?

- Enunciar as novas exigências da sociedade da informação e do cidadão do século XXI
- Identificar as características do perfil de competências do profissional de atendimento
- Identificar e tomar consciência da sua atitude comunicacional dominante, suas vantagens e inconvenientes para a Imagem da organização e para a função de atendimento
- Utilizar técnicas para lidar com clientes insatisfeitos
- Treinar comportamentos facilitadores da adaptação ao comportamento do cidadão promovendo uma comunicação adequada

### Destinatários

- Dirigentes em cargos de direção intermédia

- Dirigentes em cargos de direção superior
- Trabalhadoras/es da carreira geral de técnico superior
- Trabalhadoras/es da carreira geral de assistente técnico
- Trabalhadoras/es da carreira geral de assistente operacional
- Trabalhadoras/es das carreiras especiais

## **Como está organizado o programa?**

---

### **1. Introdução**

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

### **2. Modelo comunicacional no atendimento**

- 2.1. A comunicação interpessoal: Características
- 2.2. Atitudes comunicacionais e os 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 e da 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

## **Quais as competências comportamentais do ReCAP que esta formação potencia?**

---

- Comunicação
- Análise Crítica e Resolução de Problemas

- Inteligência Emocional

## Qual o valor da propina?

140€

## Requisitos gerais de acesso

Inscrição

Área de Formação: **Interesse e Serviço Público**

Área Temática: **Atendimento ao Cidadão**

Forma de organização da formação: **Formação a Distância (síncrona)**

[Visitar página do Curso](#)

Ficheiro descarregado a: 02/05/2025