

FICHA SÍNTESE DE CURSO

DESIGNAÇÃO DO CURSO	ATENDIMENTO AO CIDADÃO
ÁREA ESTRATÉGICA	Interesse e Serviço Público
ÁREA TEMÁTICA	Atendimento ao Cidadão
DURAÇÃO	14 horas
DESTINATÁRIOS/ CONDIÇÕES DE ACESSO	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
REGIME DE FORMAÇÃO	Selecionar uma das opções: Presencial; E-Learning; B-Learning
OBJETIVOS GERAIS	Desenvolver competências, técnicas e comportamentais, facilitadoras da comunicação, visando um atendimento adequado dos serviços públicos, aos cidadãos.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> – 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
PROGRAMA DO CURSO	

1. Introdução
2. O modelo Comunicacional no atendimento.
3. Técnicas de atendimento presencial.