



DEPARTAMENTO DE FORMAÇÃO

Ação de Formação:

ATENDIMENTO AO PÚBLICO (Cliente/Utente)

Objetivos:

Num mercado cada vez mais competitivo, o comprometimento dos profissionais com a satisfação plena do cliente é crucial. Esta ação de formação pretende dotar os formandos com técnicas fundamentais ao aperfeiçoamento das suas atitudes, desempenho e competências a serem aplicadas durante a prestação de um serviço excecional ao cliente uniformizado, bem como, na gestão de conflitos, visando a satisfação dos clientes.

Aplicar técnicas de auto - desenvolvimento de competências relacionais e comunicacionais, quanto ao estilo pessoal de atendimento aos clientes, a fim de atender eficazmente as exigências de um mercado global.
Sensibilizar para a dimensão comportamental do profissional de atendimento e para a pertinência em aplicar os conceitos subjacentes à inteligência emocional.
Implementar uma correta gestão de conflitos e reclamações focalizada no cliente e na melhoria contínua da prestação de serviços.
Promover um atendimento telefónico eficaz e eficiente.

Destinatários:

Trabalhadores da Administração Pública (com funções no atendimento ao público)

Trabalhadores das IPSS/Misericórdias (com funções no atendimento ao público)

Modalidade de ensino: Presencial

Duração: 21 Horas / 3 dias

Horário: 9 h às 12h.30 e das 14h às 17h30

Local: SINTAP/ AÇORES – Rua do Barcelos – Angra do Heroísmo